



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN

ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS.

**TEMA: “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA AGENCIA DEL BANCO DEL AUSTRO
EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR,
PROVINCIA DEL CARCHI”**

AUTORA:

ELIANA GUADALUPE BOLAÑOS PASPUEL

ASESOR(A):

ING. PEDRO HERRERA

IBARRA. MAYO DEL 2015

RESÚMEN EJECUTIVO

La presente investigación nace con el objeto de realizar un análisis de la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos del Banco del Austro S.A; entre estos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos que tiene la Institución, con el propósito de realizar un estudio de factibilidad para la implementación de una Agencia del Banco del Austro en la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar, provincia del Carchi; estudio que constituye una herramienta muy eficiente para la evaluación de los resultados obtenidos y para la toma de decisiones oportunas para la ejecución del proyecto. Durante el estudio y análisis se aplicaron diversos métodos de investigación que ayudaron a la recopilación de la información a través de la observación y la encuesta; mismas que ayudaron a conocer las diferentes actividades a investigar. Por otro lado, el conocer la forma de cómo realizar la ingeniería del proyecto sobre la creación de la Agencia, permitiendo conocer las facetas que tienen cada una de las áreas operativas del Banco, así como también las actividades de cada funcionario, la parte del estudio de mercado, la inversión, la planeación estratégica la mercadotecnia y los impactos que genera este proyecto. Una vez aplicado los estudios se logra evidenciar la necesidad de creación de la Agencia impulsando el desarrollo organizacional, de la institución y de los pueblos pues con la creación de una oficina operativa en los mercados financieros del norte del país permitirá generar utilidad para la organización. En la actualidad la aplicación de este estudio permitirá al investigador analizar el comportamiento de la gestión administrativa con el propósito de generar los correctivos necesarios para la toma de decisiones oportunas en el banco del Austro S.A.


SUMMARY

This research was born in order to perform an analysis of the efficiency, effectiveness and economy of use of the resources of Banco del Austro SA; among these: human, material, economic and technological having the Institution, in order to conduct a feasibility study for the implementation of an Agency of the Banco del Austro in the city of San Gabriel, Montúfar Canton province of Carchi; study constitutes a very efficient evaluation of the results and for timely decision making for project implementation tool. During the study and analysis various research methods that helped the collection of information through observation, survey, interviews were applied; same that helped to know the different activities to investigate. On the other hand, knowing the way how the engineering of the project on creation of the Agency, allowing to know the facets of each of the operational areas of the Bank, as well as the activities of each official, the part of the study market, investment, strategic planning, marketing and impacts generated by this project. Once applied studies is achieved highlight the need for establishment of the Agency promoting organizational development, institution and peoples since the creation of an operational office in the financial markets in the north of the country to generate income for the organization. At present the application of this study will allow the researcher to analyze the behavior of administrative management in order to generate the necessary corrections to make timely decisions on the bank of Austro S.A.

DECLARATORIA

Yo, **Eliana Guadalupe Bolaños Paspuel**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

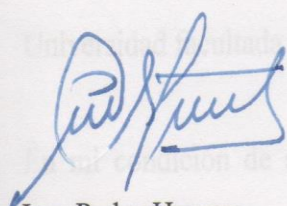


Eliana Guadalupe Bolaños Paspuel

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por la señora, **Eliana Guadalupe Bolaños Paspuel**, bajo mi supervisión, para optar por el título de Ingeniera en Economía Mención Finanzas, cuyo tema es: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA AGENCIA DEL BANCO DEL AUSTRO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI”**

Y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.



Ing. Pedro Herrera

DIRECTOR DEL PROYECTO



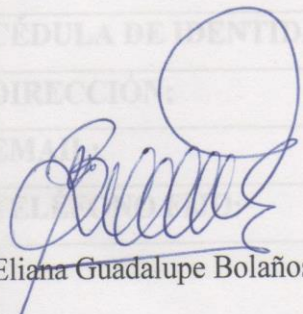
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, **ELIANA GUADALUPE BOLAÑOS PASPUEL**, con C.C. Nro. 0401438536 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA AGENCIA DEL BANCO DEL AUSTRO S.A. EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI”**; que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

APELLIDOS Y NOMBRES:	ELIANA GUADALUPE BOLAÑOS PASPUEL
CÉDULA DE IDENTIDAD	0401438536
DIRECCIÓN	ARGENTINA Y MANABI
EMAIL	bolaños.eliana@hotmail.com
TEL. Fijo	2984671
TELF. MÓVIL	0992695917


Eliana Guadalupe Bolaños Paspuel.

C.C. 0401438536



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participaren este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
APELLIDOS Y NOMBRES:	ELIANA GUADALUPE BOLAÑOS PASPUEL		
CÉDULA DE IDENTIDAD	0401438536		
DIRECCIÓN:	ARGENTINA Y MANABI		
EMAIL:	bolaños.eliana@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2984671	TELF. MÓVIL	0992695917

DATOS DE LA OBRA		
TITULO:	“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA AGENCIA DEL BANCO DEL AUSTRO EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI ”	
AUTORA:	ELIANA GUADALUPE BOLAÑOS PASPUEL	
FECHA:AAAAMMDD	2015-05-18	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO		
PROGRAMA:	PREGRADO	POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS	

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Eliana Guadalupe Bolaños Paspuel**, con C.C. Nro. 0401438536, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido

de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

LA AUTORA



Eliana Guadalupe Bolaños Paspuel

C.C. 0401438536

AGRADECIMIENTO

“Porque siempre encontré en Dios y en mi familia la fuerza para cumplir mis ideales; ideales que me han permitido comprender cada día más, la difícil posición de ser hija, madre y hermana; mis conceptos, mis calores morales y mi superación se las debo a ustedes; esto será la mejor de las herencias; lo reconozco y lo agradeceré eternamente”.

Gracias.

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia.

Para mis padres, por su comprensión y ayuda incondicional por sus palabras de aliento en momentos buenos y malos, para mis hermanos que son tres pilares fundamentales en mi vida y en especial a mi hijo que es la razón de mi vida y el objeto por el cual culminé este proyecto. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento; me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación está basada en el estudio de los procesos administrativos financieros para realizar el estudio de factibilidad para la implementación de la Agencia del Banco del Austro en la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar, provincia del Carchi; institución privada localizada su oficina matriz en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay.

Se realizará la recopilación de la información sobre una situación diagnóstica de la institución logrando contemplarse en el capítulo 1, las variables a estudiar y realizar los cruces estratégicos, para conocer la situación interna y externa de la organización.

En el capítulo 2 se identifica el marco teórico con el cual se identificarán las principales conceptualizaciones que se emplearán en el desarrollo de la investigación, con el propósito de familiarizar al lector sobre temas relacionados a la factibilidad del proyecto.

Posteriormente se realiza el estudio de mercado para determinar la factibilidad del proyecto, con el que se desarrolla la identificación del problema y se lo relaciona con la aplicación de los campos investigativos y técnicas; con la intención de definir el proyecto basado en el análisis de la oferta y demanda; todo esto desarrollado en el Capítulo 3.

En el capítulo 4, se determina la ingeniería del proyecto, es decir, la manera en cómo se procederá con la aplicación de la apertura de la agencia del banco, sus costos de inversión, la macro y micro localización del negocio, la descripción del negocio y la planificación de la parte administrativa de la agencia, con el propósito de determinar los recursos que se manejarán en el desarrollo del proyecto.

En el capítulo 5, se determinará el presupuesto del proyecto así como las proyecciones que se entablan como parte fundamental del negocio financiero, el cálculo de los flujos netos, así

como la determinación de la tasa de descuento y los criterios de evaluación, para realizar las respectivas tomas de decisión de inversión del proyecto.

En el capítulo 6 se identifican la parte organizativa del Banco, la parte filosófica de la organización así como también, sobre los principios y valores de la institución, su planificación estratégica y su parte comercial basada en el marketing, permitirán conocer su planeación en la toma de resultados en su operatividad comercial.

Por último, en el capítulo final se ha determinado los impactos que determina este proyecto en los que se destaca el educativo, económico, cultural, tecnológico, empresarial, ambiental realizando matrices ponderadas que reflejan la actividad del proyecto en relación a las variables antes destacadas, con el propósito de generar planes de contingencia que permitan disminuir los impactos más destacados y que afecten al desarrollo del proyecto.

Por todo lo expuesto en la información de esta investigación se propende darle al Banco del Austro S.A; las herramientas necesarias para lograr un buen desempeño económico con la apertura de la agencia; las organizaciones de servicio necesitan emplear sistemas eficientes y eficaces que garanticen la obtención de productos y/o servicios financieros ideales para el mercado donde fluctúa, logrando con ello la confianza de los clientes y una comercialización efectiva.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general

Realizar un estudio de factibilidad para la implementación de la agencia del Banco del Austro S.A., en la ciudad de San Gabriel, Cantón Montúfar, Provincia del Carchi.

Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico situacional de la institución con el propósito de determinar el ambiente interno y externo.
- ✓ Detallar las bases teóricas científicas que sustenten la implementación de la Agencia del Banco del Austro S.A.; en la ciudad de San Gabriel, a través de una investigación bibliográfica.
- ✓ Realizar un estudio de mercado para determinar la oferta y demanda de los productos y servicios financieros con la implementación de la agencia del Banco del Austro S.A.; en la ciudad de San Gabriel, a través de técnicas necesarias que demuestren la viabilidad de la implementación de dicha agencia.
- ✓ Ejecutar un estudio técnico para determinar su micro y macro localización e ingeniería del proyecto.
- ✓ Analizar el presupuesto económico del proyecto, para viabilizar los recursos.
- ✓ Analiza la situación de planificación estratégica en relación a la viabilidad del proyecto.
- ✓ Detallar los impactos que se desarrollarán con la viabilidad del proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESÚMEN EJECUTIVO	ii
SUMMARY	iii
DECLARATORIA	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	vii
AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	viii
CONSTANCIAS	viii
AGRADECIMIENTO	x
DEDICATORIA	xi
INTRODUCCIÓN	xii
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	xiii
Objetivo general	xiii
Objetivos específicos	xiv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xx
ÍNDICE DE TABLAS	xxii
ÍNDICE DE ECUACIONES	xxiv
CAPÍTULO I	25
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	25
Antecedentes	25
Descripción del negocio	28
Análisis externo	29
Macro ambiente	30
Microambiente	34
Análisis interno	36
Objetivo general	40
Objetivos específicos	40

Matriz de relación diagnóstica	40
Identificación de variables	41
Indicadores.....	41
Análisis FODA.....	43
Cruces estratégicos.....	44
Identificación del problema diagnóstico	46
CAPÍTULO II.....	47
MARCO TEÓRICO.....	47
Banca comercial.....	47
Bancos privados.....	47
Bancos estatales	48
Mercado	48
Productos y servicios	49
Consumidor.....	50
Oferta y demanda.....	51
Oferta.-	51
Demanda.-	52
Procesos y presupuesto	52
Presupuesto.-	53
La rentabilidad	54
Evaluación financiera.....	54
Plan estratégico	56
Banca.....	57
Captaciones	57
Colocaciones	58
Patrimonio técnico	58
Tasas de interés	59
Tasa activa y pasiva	59
Tipos de créditos	60
Fundamentación filosófica.....	63
Fundamentación legal	64
CAPÍTULO III.....	65
ESTUDIO DE MERCADO	65

Planteamiento del problema.....	65
Identificación del producto o servicio.....	66
Características	67
Consumidor del producto.....	68
Estructura del mercado	68
Población o universo.....	70
Segmentación.....	71
Tamaño de la muestra	72
Investigación de campo.....	73
Diseño del instrumento	74
Prueba piloto	78
Levantamiento de la investigación.....	96
Tabulación y procesamiento de la información	97
Análisis de la demanda	98
Factores que la afectan.....	98
Comportamiento histórico	99
Demanda actual.....	100
Proyección de la demanda	100
Análisis de la oferta	101
Factores que la afectan.....	102
Proyección de la oferta.....	104
Proyección de la demanda insatisfecha.....	105
Conclusiones	106
CAPÍTULO IV.....	107
ESTUDIO TÉCNICO O INGENIERÍA DEL PROYECTO	107
Descripción del producto	107
Características	107
Tecnología requerida	108
Insumos requeridos	108
Descripción del proceso	110
Diagrama de flujo	112
Descripción de actividades	115
Tamaño del proyecto.....	115

En función de la demanda.....	116
En función del financiamiento.....	116
Localización del proyecto	117
Macrolocalización.....	117
Microlocalización	120
Distribución de planta/áreas.....	121
Análisis de la inversión.....	121
Inversión fija	122
Inversión diferida	124
Costos y gastos.....	125
Capital de trabajo	126
CAPÍTULO V	128
PRESUPUESTOS.....	128
De inversión	128
Activos fijos.....	128
Activos intangibles.....	130
Proyección de ingresos	131
Proyección de egresos.....	133
Estructura del financiamiento	134
Estados financieros	134
Evaluación financiera.....	139
Determinación de la tasa de descuento	139
Criterios de evaluación	140
CAPÍTULO VI.....	145
LA EMPRESA.....	145
Nombre o razón social	145
Tipo de empresa.....	146
Base filosófica.....	146
Misión	147
Visión.....	147
Principios y valores.....	148
Estructura legal	149
Marco legal	155

Aspectos fiscales	156
Organización y recursos humanos	157
Organigrama estructural.....	158
Descripción de funciones	159
Aspectos y contratos laborales.....	173
Plan estratégico y de marketing	179
Estrategia general de marketing.....	179
Estrategias de promoción y publicidad	180
CAPÍTULO VII	184
IMPACTOS	184
Impacto social	186
Impacto económico	187
Impacto educativo	188
Impacto empresarial.....	189
Impacto cultural	190
Impacto tecnológico.....	191
Impacto organizacional	192
Impacto	193
BIBLIOGRAFÍA	195
LINKOGRAFÍA	196
ANEXOS	201
ANEXO 1: ENCUESTA HABITANTES	202
ANEXO 2.....	208
ANEXO 3.....	209

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

El macroambiente de la empresa	30
Ambiente interno de la empresa	36
Mercados para los productos y servicios del BANCO DEL AUSTRO S.A.	38
Factores que influyen en el proceso de compra	51
Evaluación financiera.....	55
Procesos para la evaluación empresarial.....	56
Apertura de agencia	78
Porqué apertura de agencia	79
Cliente del banco.....	80
Valoración apertura.....	81
Servicios a utilizar.....	82
Saldo en cuentas.....	83
Créditos en otras instituciones	84
Institución elegida.....	85
Dificultades crédito.....	86
Cantidad a solicitar	87
Destino de fondos	88
Análisis de medios	89
Edad encuestados	90
Sexo encuestados	91
Ingresos encuestados.....	92
Residencia	93
Ocupación encuestado	94
Instrucción encuestado.....	95
Demanda proyectada por personas	101
Proceso productivo.....	111
Proceso de planeación.....	113
Procesos de proyectos de inversión	113
Estructura de un proyecto de inversión.....	114
Mapa del Ecuador y localización del cantón Montúfar	117
Ubicación geográfica de la provincia del Carchi	118

Parque principal de la ciudad de San Gabriel	119
Ubicación de la oficina operativa en la ciudad de San Gabriel	120
Diseño de distribución de áreas	121
Estado de pérdidas y ganancias.....	134
Balance general	135
Punto de equilibrio.....	138
Marco legal	155
Organigrama estructural y de talento humano	157
Organigrama sucursal	158
Organigrama propuesto agencia	158
Referencia contrato laboral	174

ÍNDICE DE TABLAS

Matriz de relación diagnóstica	42
Matriz FODA	43
Cruce estratégicos	45
Niveles de venta establecidos para el sector comercial corporativo	61
Tabla de instituciones controladas por los organismos de control financiero	69
Muestra	71
Apertura de agencia	78
Porqué apertura de agencia	79
Cliente del banco.....	80
Valoración apertura.....	81
Servicios a utilizar.....	82
Saldo en cuentas.....	83
Créditos en otras instituciones	84
Institución elegida.....	85
Dificultades crédito.....	86
Cantidad a solicitar	87
Destino de fondos	88
Análisis de medios	89
Datos edad.....	90
Sexo.....	91
Ingresos	92
Residencia encuestados.....	93
Actividad del encuestado	94
Instrucción.....	95
Comportamiento histórico de la demanda	99
Comportamiento de la demanda actual.....	100
Proyección de la demanda	100
Instituciones financieras del Carchi	102
Proyección de la oferta.....	104
Proyección de la demanda insatisfecha.....	105

Requerimiento de equipos de tecnología	108
Requerimiento de insumos.....	109
Otros insumos	110
Inversión en activos fijos	122
Activos diferidos.....	124
Costos y gastos.....	125
Capital de trabajo	127
Matriz de activos fijos.....	128
Matriz de activos intangibles	131
Matriz proyección de ingresos	131
Matriz proyección de ingresos	132
Proyección en el ingreso de ahorro	133
Proyección depósitos a plazo fijo	133
Proyección de egresos.....	133
Flujo neto de fondos.....	136
Determinación de la tasa de descuento	139
Valor actual neto	141
Tasa interna de retorno.....	142
Periodo de recuperación.....	143
Relación beneficio costo	144
Matriz estructura legal	150
Matriz de impacto social	186
Matriz impacto económico	187
Matriz impacto educativo	188
Matriz de impacto empresarial.....	189
Matriz de impacto cultural	190
Matriz de impacto tecnológico.....	191
Matriz de impacto organizacional.....	192
Matriz de impacto ambiental	193

ÍNDICE DE ECUACIONES

Fórmula muestral	72
Cálculo del VAN.....	140
Cálculo del TIR.....	142

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

El Banco del Austro S.A; en relación a cualquier institución presenta en su diagnóstico inicial problemas de organización en sus ambiente externo e interno; problemas que tienen que ver con las fortalezas de la institución, debilidades, oportunidades y amenazas, en las cuales las detallamos más adelante en el punto 1.6 y 1.7 de análisis FODA y las matrices de cruces estratégicos.

Por otra parte es necesario identificar donde implementará la nueva Agencia, su historia, su población que influirán directamente en la viabilidad del proyecto.

Al igual que otros cantones de la provincia del Carchi, el Cantón Montúfar posee una fecha de cantonización del 27 de septiembre de 1905, tiene una extensión aproximada de 390 km²; posee una población según el censo del 2010 de 30.511 habitantes y entre otras cosas ofrece a propios y extraños maravillas turísticas excepcionales y que cuya capital es la ciudad de San Gabriel. (Carchi, 2013).

Conocida como la ciudad de las siete colinas antiguo asentamiento del pueblo Tusa, cuna de lo que fue la importante cultura Cuasmal, hoy en día es una de las ciudades más activas económicamente por la generación de la agricultura y la ganadería. El cantón toma el nombre de Montúfar, gracias al Coronel Carlos Montúfar, quien fue prócer de la Independencia.

Cuna de grandes personajes que se han destacado a nivel nacional e internacional, dejando en alto el nombre de esta generosa tierra en las áreas de la investigación, el deporte, la educación, artesanía, poesía, y otras artes.

El Banco del Austro S.A., quien interesado en servir mejor a sus clientes, se ha fijado en este cantón por su prosperidad y necesidad económica creciente de su población; en tal sentido, es factible hablar de su constitución, misma que desde hace 37 años busca implementar sus agencias en cada punto estratégico a nivel nacional, su matriz ubicada en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay.

La ciudad de San Gabriel siendo una de las pioneras en las denominadas mingas populares se hizo acreedora a llamarle o denominarle “Procerato del trabajo”; es así que en el Banco del Austro S.A., pese a tener la sucursal en la ciudad de Tulcán, tiene un 45%¹ de la totalidad de sus clientes; el Cantón Montúfar posee alrededor del 80 %² de sus habitantes de dedican al negocio de la agricultura y ganadería, cuyos ingresos oscilan entre los \$1000 a \$2000 USD, de acuerdo al estudio de mercado realizado en esta tesis y que cuyo grafico se encuentra en la tabla N 21 ingresos encuestados; mismas que se apoyan en las facilidades crediticias que brinda esta prestigiosa institución financiera y que a la par ofrece un servicio de calidad a sus clientes; es por eso que la importancia de este estudio de factibilidad ayudará a la toma de decisiones por parte de los altos ejecutivos para la implementación del servicio

¹Marco de referencia basado en los datos proporcionados por el área de negocios del Banco del Austro S.A.

²Marco de referencia se basa en la Página de la Prefectura del Carchi.

en este cantón, con el propósito de dar la facilidad y acceso oportuno a todos los servicios y productos financieros que oferta el Banco del Austro S.A.

La trayectoria del Banco del Austro S.A.; en el Ecuador se refleja cuando en la ciudad de Cuenca fue la cuna elegida para el nacimiento del Banco; la entidad financiera más importante de la región austral y líder del segmento de bancos medianos del país. Su historia remonta a finales de la década de los 70 cuando los entusiastas emprendedores, entre los que destaca la familia Mora Vázquez, Peña Calderón y Eljuri Antón, se convirtieron en los fundadores de esta institución.

Al inicio de sus operaciones, el 28 de noviembre de 1977, Banco del Austro contó con un capital inicial de 31,5 millones de sucres y un edificio arrendado ubicado en la calle Bolívar, entre las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva. Fue allí donde comenzó este sueño, el cual se vio potenciado por un gran talento humano y un patrimonio de confianza y servicio de sus primeros clientes. (Eljuri, 2014).

Desde esa fecha cada uno de los hombres que han liderado esta institución le han impreso dinamismo y progreso al Banco del Austro, el cual no tardó en adquirir su edificio propio pero sobretodo expandir su gama de servicios a las principales ciudades del país.

La sucursal Tulcán posee una masiva cantidad de clientes mismos que se unieron a este gran grupo financiero que es el Banco de Austro S.A.; desde hace 20 años teniendo la confianza y la seguridad de que sus inversiones, sus ahorros, giros nacionales e internacionales se llevan a cabo en procesos lícitos y acorde a lo que la SIBS (Superintendencia de Bancos y Seguros) dispone, con esa total fidelidad de nuestros clientes

es que el Banco del Austro tiene proyecciones a futuro en lo que es expansión de agencias y sucursales.

Al no implementarse la agencia del Banco del Austro S.A., en la ciudad de San Gabriel se deterioraría el dinamismo económico en la Provincia; puesto que los clientes que pertenecen al Banco perderían la oportunidad de poder acceder a los productos financieros de la Institución viéndose en un retardado proceso de producción o venta ya sea de productos agrícolas o ganado, sin dejar opción a que otra gran parte de la población sea parte de la Institución Financiera ya mencionada, cabe recalcar que el único objetivo del Banco del Austro S.A., es brindar un servicio de calidad a los clientes actuales y a clientes potenciales, brindando productos y servicios tales como: créditos microcrédito, créditos comerciales, créditos de consumo, créditos de vivienda; en relación a las captaciones tenemos: cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo . En lo que respecta a los servicios bancarios: giros nacionales, giros internacionales, servicio de cajeros automáticos, transferencias internas e interbancarias entre otras.

1.2. Descripción del negocio

El Banco del Austro S.A., tiene una operatividad a nivel nacional, encontrándose sus agencias y sucursales mismas que se clasifican en regionales y que las identificamos a continuación: regional norte, regional centro, regional sur y oficina matriz. En relación a la estructura organizacional, el banco cuenta con un presidente ejecutivo, y gerente general, mismos que toman las decisiones con sus equipos de trabajo como son: sus gerentes de las regionales y sus respectivos colaboradores en cada ciudad; tal como lo rige su política interna de ser un banco de apoyo para sus clientes.

La ciudad de Cuenca fue la cuna elegida para el nacimiento de Banco del Austro, la entidad financiera más importante de la región austral y la líder del segmento de bancos medianos del país. Su historia remonta a finales de la década de los 70 cuando los entusiastas emprendedores, entre los que destaca la familia Mora Vázquez, Peña Calderón y Eljuri Antón, se convirtieron en los fundadores de esta institución.

Al inicio de sus operaciones, el 28 de noviembre de 1977, Banco del Austro contó con un capital inicial de 31,5 millones de sucres y un edificio arrendado ubicado en la calle Bolívar, entre las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva. Fue allí donde comenzó este sueño, el cual se vio potenciado por un gran talento humano y un patrimonio de confianza y servicio de sus primeros clientes.

Desde esa fecha cada uno de los hombres que han liderado esta institución le han impreso dinamismo y progreso al Banco del Austro, el cual no tardó en adquirir su edificio propio pero sobretodo expandir su gama de servicios a las principales ciudades del país.(Austro, s.f.).

1.3. Análisis externo

El análisis externo también conocido como el análisis del entorno que le rodea a la organización; se toma en cuenta identificación de las principales variables que ha sufrido la organización como son: el ambiente económico, el ambiente político, el ambiente tecnológico, el ambiente social, y el ambiente legal; su evaluación es importante porque permite cuantificar los cambios que suceden en la empresa, en este caso de estudio en el Banco del Austro S.A., El realizar un análisis externo nos permite como objetivo fundamental detectar oportunidades que podrían beneficiar a la organización, así como también, amenazas que podrían perjudicar el actuar de la institución; por tanto es importante utilizar este análisis

para poder establecer estrategias que permitan aprovechar esas oportunidades y minimizar con estrategias de igual manera las amenazas.

1.3.1. Macro ambiente

PEST (VARIABLES POLÍTICAS, ECONÓMICAS, SOCIALES, TECNOLÓGICAS)

Existen diversas formas de realizar un análisis del macro ambiente, una de las formas más usuales es la aplicación de las fuerzan que afectan a la institución, mismas que permiten determinar oportunidades y al mismo tiempo presentan riesgos para dicha institución, entre ellas se destacan las descritas en la siguiente ilustración:

Ilustración 1

El macro ambiente de la empresa



Elaborado por: La Autora
Año: 2015

FUERZAS ECONÓMICAS

Las fuerzas económicas se basan específicamente tomando en cuenta que a pesar del feriado bancario, a pesar de las crisis económicas que la banca experimentó durante algunos años con lo cual para salvaguardar liquidez en las instituciones exigen las progresivas

limitaciones para otorgar créditos para así asumir menores riesgos y seguir siendo instituciones sólidas y confiable, sin embargo, hoy en día el Banco del Austro S.A., ha demostrado su solvencia financiera, apresurando más líneas de crédito, con montos en lo que se refiere a cartera de consumo, cartera microcrédito, cartera comercial , así como también los créditos hipotecarios y de vivienda.

Cabe señalar que el mercado al cual quiere acceder el Banco, en los últimos años ha generado crecimiento económico en la agricultura y ganadería lo que se le muestra a la institución como un atractivo financiero rentable al cual se brindará un servicio de calidad.

FUERZAS SOCIALES

Hace referencia a las fuerzas que afectan la manera en que viven, trabajan o consumen las personas del país en donde opera el Banco del Austro. S.A.

Los cambios de la política social son muy importantes considerarlos puesto que un manejo diferente en lo económico exige también cambios en lo social, que no se agotan en el campo de la simple racionalidad económica de las políticas sociales, como es los bonos de desarrollo humano o los programas “socio país”, que están debilitando la cohesión social. El objetivo no debe ser incrementar este tipo ayudas, sino realizar los cambios estructurales para que éstas no sean más necesarias, y que el aparato productivo sea rehabilitado a través de la generación de empleo y de necesidades en el sector.

La reformulación y orientación de estas políticas deben basarse en principios de equidad, eficiencia, suficiencia y solidaridad, fortaleciendo las identidades culturales de las poblaciones locales, promoviendo la interacción e integración entre movimientos populares y la incorporación económica y social de las masas diferenciadas.

FUERZAS CULTURALES

En lo relacionado a lo cultural de la ciudad de San Gabriel, se puede manifestar que es una ciudad de gente honesta y trabajadora, que cumple con las obligaciones contraídas por lo que se considera un mercado o nicho de mercado bueno para el sector financiero. De acuerdo a las costumbres y tradiciones de este segmento de mercado que muchas veces se ve reflejado en recomendación de la gente, es decir puede ganarse la confianza y fidelidad de la población por el buen servicio que presta, la agilidad que posee salvaguardando así su dinero y capital de trabajo.

FUERZAS DEMOGRAFICAS

En lo relacionado a lo demográfico, posee extensión de terreno muy productiva para el sembrío de tubérculos y otros productos que se dan en la zona, así como también por las extensiones de tierra son ganaderos por región, pues las condiciones ambientales favorecen a la actividad comercial

FUERZAS AMBIENTALES

Así como también por las extensiones de tierra son ganaderas por región, pues las condiciones ambientales favorecen a la actividad comercial.

FUERZAS GUBERNAMENTALES

La política monetaria nacional afecta al desarrollo de las instituciones financieras, puesto que se manejan diferentes normativas en lo concerniente a: tasas de interés en el negocio, y eso afecta, a la inversión de nuestro país; eso sumado los altos impuestos o gravámenes que el gobierno ha decretado en los últimos días a las micro y grandes empresas hace que el costo del dinero haya experimentado, en estos meses, un incremento por efecto de

las mencionadas restricciones impuestas por la banca, a pesar de que las tasas de interés, fijadas por las autoridades bancarias, no han sufrido variaciones. Por otra parte la constante variación del dólar a nivel internacional ha hecho que países como el nuestro fijen sus inversiones de capital en otros países que han despuntado en la industria como es China.

FUERZAS POLÍTICAS

El Ecuador en la actualidad se encuentra políticamente estable, sin embargo la oposición se encuentra constantemente tratando de afectar las normativas ya establecidas mediante sabotajes a pesar que el oficialismo mediante nuevos decretos afecto a la banca, el Banco del Austro mantiene su liquidez, solidez, y estabilidad.

FUERZAS TECNOLÓGICAS

Hoy en día con la globalización, las empresas han desarrollado tecnología de punta que a la vuelta de la esquina se vuelve obsoleta por los importantes cambios que se dan en el corto plazo en lo que se refiere a la tecnología. Hoy en día el dinero plástico ha quedado en el pasado, las transacciones digitales son la moda en el país, puesto que se puede hacer transferencias bancarias a través de medios móviles como celulares o tabletas que se conectan a través de servidores informáticos seguros en todo el mundo. El Banco del Austro está preparado para enfrentar este desarrollo tecnológico, implementando sus sistemas operativos acorde a la necesidad de sus clientes, sean estos a nivel nacional o internacional.

FUERZAS LEGALES

Con respecto a las fuerzas legales en este proyecto se reflejarían en que se cumplan todos los reglamentos establecidos según la constitución y de acuerdo a lo que los entes pertinentes establezcan para la apertura de una nueva agencia del Banco del Austro.

1.3.2. Microambiente

(5 FUERZAS DE PORTER)

El microambiente está orientado al estudio de lo interno de la organización, es decir, al estudio de las cinco fuerzas de Porter que son: rivalidad entre competidores, amenaza de entrada de nuevos competidores, amenaza de ingreso de productos sustitutos, poder de negociación de los proveedores, poder de negociación de los consumidores; este análisis es fundamental puesto que influye al momento de definir estrategias para atraer a clientes y competir en el medio donde figura el Banco del Austro S.A., mismas que se detallan a continuación:

RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES

En relación a la rivalidad entre competidores cabe recalcar que el Banco del Austro aplica estrategias claves que son aplicadas en el momento y lugar exacto para que los productos y servicios que ofrece sean elegidos por la población y así los clientes sean recíprocos al buen servicio con fidelidad.

AMENAZA DE ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES

En lo que concierne a la entrada de nuevos competidores el Banco del Austro se encuentra en constante innovación en cuanto a productos y servicios financieros a pesar que en la actualidad la competencia ha aumentado en cuanto a cooperativas de ahorro y crédito, mismas que no son de gran relevancia pero que por falta de regulación de los entes responsables entran al mercado con tasas elevadas en cuando a intereses de depósitos a plazo fijo lo cual sirve como tentativa hacia los clientes, los cuales por falta de trayectoria de las

instituciones nuevas no confían sus fondos ni tampoco solicitan capital de trabajo por las altas tasas de interés.

INGRESO DE PRODUCTOS SUSTITUTOS

En este caso los productos sustitutos vendrían a ser los productos o servicios que las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen al mercado que son similares y satisfacen las mismas necesidades, por ende el Banco del Austro con sus estrategias de marketing, con el personal adecuado y debidamente capacitado sobrepasa a la competencia y no da hincapié a los productos o servicios sustitutos.

PROVEEDORES

En relación a los proveedores el Banco del Austro cuenta con proveedores de software y hardware quienes permiten que todas y cada una de las transacciones a nivel de sistema sean eficientes, ágiles y eficaces y puedan satisfacer las necesidades de los clientes en menor tiempo con las debidas seguridades, es decir con una tecnología de punta se refleja los resultados del buen servicio que se presta a la población.

CONSUMIDORES

En este caso los consumidores vienen a ser todos los clientes y clientes en potencia los cuales el Banco a través de estrategias de colocación y captación con el personal debidamente capacitado y con el trabajo en equipo bajo una estructura de retroalimentación, se lograría un alto crecimiento tanto en número de clientes como en rentabilidad para el Banco y vienen a ser el resultado de la buena estrategia y la eficiencia del Banco en el aumento de colocación y captación.

1.4. Análisis interno

La Gerencia General del Banco del Austro S.A., a través de su gerente de la sucursal Tulcán, deben buscar que cada uno de los departamentos que integran la institución interactúen entre sí, con el propósito de dinamizar el negocio, que en este caso es el de captar dinero y colocar estableciendo estrategias en los recursos del Banco, teniendo en cuenta que el mercado se encuentra en constante cambio.

Ilustración 2

Ambiente interno de la empresa



Elaborado por: La Autora
Año: 2015

Cuando la alta gerencia prepara sus estrategias instruye a los demás grupos de la institución, todos estos grupos al interrelacionarse forman el ambiente interno del Banco del Austro S.A. manejando estos grupos de trabajo: estrategias, sistemas informáticos, marketing, finanzas, operaciones y gestión; por tal razón, empezamos a denominar el siguiente análisis interno que puede influir sobre la toma de decisiones en cuanto a las estrategias a implementar para atraer clientes y competir, detallando a los clientes como la parte esencial del Banco:

CLIENTES

Los clientes del Banco del Austro S.A.; serán determinados a través del estudio de mercado que permitan identificar los nichos de mercado de acuerdo a las necesidades existentes y al grado de influencia de la Institución. Por tal razón es importante considerar los siguientes aspectos:

MERCADOS DE CONSUMIDORES.- En relación a este mercado abarca a todas las personas naturales o jurídicas que adquieren productos y/o servicios del Banco para satisfacer sus necesidades.

MERCADOS DE EMPRESAS.- En cuanto a mercado de empresas aplican todas y cada una de las pequeñas o grandes empresas que sean sujetos de créditos y apliquen para obtener cualquier producto o servicio y que gracias a esto puedan relacionarse en un mercado entre empresas con el fin de competir en nuevos e innovadores productos mismos que van a depender de cuanto del capital de trabajo que puedan obtener como producto que ofrece el Banco.

MERCADOS GUBERNAMENTALES.- Están constituidos por ministerios de cartera del estado ecuatoriano, mismo que pagan los sueldos de empleados o consumidores, productores, revendedores, importadoras y exportadoras; éstas últimas a través de transferencias interbancarias, de las cuales son uno de los servicios que presta el Banco.

Por otra parte el Banco del Austro S.A., está interesado en realizar la apertura de la agencia en la ciudad de san Gabriel, por las características de mercado que posee, pues es uno de los pioneros en la Banca en nuestra provincia.

Ilustración 3

Mercados para los productos y servicios del BANCO DEL AUSTRO S.A.



Elaborado por: La Autora
Año: 2015

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

De acuerdo a la trayectoria que posee el Banco del Austro en el mercado en especial en la provincia del Carchi todos los productos y/o servicios que este ofrece tienen un alto nivel de aceptación específicamente los siguientes:

- Cuentas de ahorro/ corrientes
- Créditos

Productos que son los más solicitados con el fin de elevar las colocaciones y captaciones en el Banco, es por eso que es de suma importancia establecer los siguientes puntos:

- Saldo promedio, que es de suma importancia debido a que aumentan la cuenta monetarios.

- Destino de los créditos, con el fin de evaluar al segmento de mercado se califica dichos créditos, destino que puede ser: consumo, capital de trabajo, vivienda, etc.

ESTRATEGIAS

El Banco del Austro S.A. posee estrategias coherentes de comportamiento mismas que permiten el crecimiento y un mejor posicionamiento del mismo en el mercado, conjuntamente con el equipo de trabajo debidamente capacitado y un trabajo en equipo, al aplicar dichas estrategias para sobrepasar a la competencia y tener mayor acogida en el mercado.

GESTIÓN

El Banco del Austro S.A. en cuestión de gestión, ejecuta todas sus estrategias eligiendo el momento y el cliente adecuado, dejando así que los clientes o clientes potenciales sean quienes salgan beneficiados a través de un buen servicio y con la satisfacción de necesidades.

OPERACIONES

La operatividad del Banco del Austro S.A., se maneja mediante gestión de jerarquías mayores con un equipo de trabajo comprometido, con lo cual permite el incremento de clientes en sucursales y agencias.

SISTEMAS INFORMATICOS

La tecnología de punta que posee el Banco es una de las herramientas importantes con la que el recurso humano realiza todos los procesos con agilidad, eficiencia y eficacia, y con lo cual se otorga un buen servicio y una buena acogida por parte de los clientes.

MARKETING

Mediante la publicidad que el Banco del Austro S.A. realiza y con la cual se propone llegar hacia clientes potenciales, permite que el Banco tenga mayor acogida en la población y por ende con mejores servicios y productos para el segmento de mercado escogido.

1.4.1. Objetivo general

Establecer un diagnostico técnico situacional de mercado, a través de una investigación de campo que revele la situación real del sector.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer la aceptación que tiene el Banco del Austro para la apertura de una agencia en San Gabriel.
- Establecer los productos y/o servicios que ofrece el Banco del Austro con mayor acogida en la zona de San Gabriel.
- Determinar los medios publicitarios con los que el Banco del Austro genere mayor impacto en el segmento de mercado escogido.

1.5. Matriz de relación diagnóstica

Las herramientas de tipo matricial nos permiten identificar las variables tanto como externa como interna de la institución que estamos analizando; y mediante el cruce de las mismas identificar los factores internos y externos que afectan a la organización como tal; por tanto la matriz de relación diagnóstica nos permite medir y evaluar cada uno de los factores

críticos de éxito considerando los papeles que juegan cada uno de los niveles jerárquicos del Banco del Austro S.A.

1.5.1. Identificación de variables

Para la realización de este diagnóstico técnico se ha tomado las siguientes variables:

- 1 Nueva agencia
- 2 Productos y/o servicios
- 3 Publicidad

1.5.2. Indicadores

1 Nueva Agencia:

- Aceptación
- Cliente potencial
- Valoración

2 Productos y/o servicios:

- Cuentas de ahorro/corrientes
- Saldos promedio en cuentas
- Créditos
- Dificultades al adquirir productos y/o servicios

- Destino de los productos y/o servicios
- Montos a solicitar

3 Publicidad:

- Medios publicitarios

Tabla N° 1

Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES	TÉCNICA	PÚBLICO META
Conocer la aceptación que tiene el Banco del Austro para la apertura de una agencia en San Gabriel.	Nueva agencia	-Aceptación -Cliente potencial -Valoración	Primaria Secundaria	Encuestas Revisión de documentos	Población de la ciudad de San Gabriel
Establecer los productos y/o servicios que ofrece el Banco del Austro con mayor acogida en la zona de San Gabriel.	Productos y/o servicios	-Cuentas de ahorro/corrientes -Saldos promedio en cuentas -Créditos -Dificultades al adquirir productos y/o servicios -Destino de los productos y/o servicios -Montos a solicitar	Primaria secundaria	Encuestas Revisión de documentos	Población de la ciudad de San Gabriel
Determinar los medios publicitarios con los que el Banco del Austro genere mayor impacto en el segmento de mercado escogido.	Publicidad	-Medios publicitarios.	Primaria Secundaria	Encuestas Revisión de documentos	Población de la ciudad de San Gabriel

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

1.6. Análisis FODA

El ³FODA es una herramienta que permite implementar una matriz que identifique la situación actual de la empresa o institución analizada, permitiendo tener un diagnóstico preciso que apruebe tomar decisiones a través de una planificación sobre el pro y el contra de la implementación de la nueva agencia, misma que debe estar fundamentada en políticas y objetivos.

En la matriz se visualizan los aspectos positivos y negativos que posean la organización, es decir, las ventajas y desventajas internas y externas que tiene el Banco del Austro S.A. Por tanto presentamos la siguiente matriz:

Tabla N° 2

Matriz FODA

FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS)			
N°	FORTALEZAS	N°	DEBILIDADES
F1	El Banco del Austro tiene imagen corporativa	D1	Carencia de manuales de procedimientos actualizados
F2	La institución tiene solidez bancaria	D2	Poca capacidad de gestión comercial para nuevos clientes
F3	Posee talento humano calificado	D3	Deficiente estructura funcional
F4	Cobertura en distintos puntos del país.	D4	Deficiente manejo de base de datos
F5	Presta servicio de calidad	D5	Falta de liderazgo en sucursales y agencias
F6	Utilización de sistemas informáticos de punta	D6	Cadena de servicios incompleta
F7	Procesos operativos eficientes	D7	Falta promoción de productos y servicios
F8	Infraestructura adecuada para los clientes		
N°	OPORTUNIDADES	N°	AMENAZAS
O1	Tendencia creciente del mercado donde influye el Banco en la provincia del Carchi	A1	Competencia y superación en la participación de mercado
O2	Creciente mercado de agricultura y ganadería	A2	Cambios en el marco jurídico de nuestro país
O3	Automatización de procesos en el mercado	A3	Repunte tecnológico de la banca
O4	Alianzas estratégicas	A4	Crisis económica internacional
O5	Fidelidad de los clientes	A5	Recesión en el país
O6	Creciente mercado Pymes		

Elaborado por: Eliana Bolaños
Año: 2015

³FODA: Fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

1.7. Cruces estratégicos

La Matriz FODA cruces estratégicos, nos indica cuatro estrategias alternativas conceptualmente distintas. En la práctica, algunas de las estrategias pueden ser llevadas a cabo de manera concurrente y de manera concertada. Pero para propósitos de discusión, el enfoque estará sobre las interacciones de los cuatro conjuntos de variables.

Tabla N° 3

Cruce estratégicos

FACTORES INTERNOS

FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAS)

N°	FORTALEZAS	N°	DEBILIDADES
F1	El Banco del Austro tiene imagen corporativa	D1	Carencia de manuales de procedimientos actualizados
F2	La institución tiene solidez bancaria	D2	Poca capacidad de gestión comercial para nuevos clientes
F3	Posee talento humano calificado	D3	Deficiente estructura funcional
F4	Cobertura en distintos puntos del país.	D4	Deficiente manejo de base de datos
F5	Presta servicio de calidad	D5	Falta de liderazgo en sucursales y agencias
F6	Utilización se sistemas informáticos de punta	D6	Cadena de servicios incompleta
F7	Procesos operativos eficientes	D7	Falta promoción de productos y servicios
F8	Infraestructura adecuada para los clientes		

FACTORES EXTERNOS

N°	OPORTUNIDADES	FO (MAXI-MAXI)	DO (MINI-MAXI)
O1	Tendencia creciente del mercado donde influye el Banco en la provincia del Carchi	Estrategias para maximizar FyO	Estrategias para minimizar D y maximizar O
O2	Creciente mercado de agricultura y ganadería	Capacitación permanente (F1, F3, F5, O3)	Diagnóstico de procesos, estructura funcional, y sistemas de gestión (D1,D2,D3,D5)
O3	Automatización de procesos en el mercado	Sistema de reclutamiento y selección de personal (F1, F2, F5, F7)	Mejorar el sistema de manejo de datos de clientes, mejorar la cadena de servicios. (D4, D6, D7)
O4	Alianzas estratégicas	Promoción y publicidad sobre productos y servicios (O1, O2, O6)	Promoción y publicidad sobre los servicios del Banco del Austro S.A. (O3, O5,O6)
O5	Fidelidad de los clientes	Apertura a convenios institucionales (F1, F5, O1,O2,O4)	Apertura a convenios institucionales (D2, D6,O4,O2)
O6	Creciente mercado Pymes	Alianzas con la competencia y maximización de transacciones (F4,F6,F7,O3,O5)	Inversión tecnológica (D6, D4,).
N°	AMENAZAS	FA (MAXI-MINI)	DA (MINI-MINI)
A1	Competencia y superación en la participación de mercado	Estrategias para maximizar F y minimizar A	Estrategias para minimizar D y minimizar A
A2	Cambios en el marco jurídico de nuestro país	Capacitación permanente (F1, F3, F5,F7)	Diagnóstico de procesos (D1,D5)
A3	Repunte tecnológico de la banca	Sistemas de reclutamiento y selección de personal (F1, F3, F7)	Mejorar el sistema de manejo de datos de clientes, mejorar la cadena de servicios. (D4, D6, D7, A3,)
A4	Crisis económica internacional	Maximizar la gestión de colocación y captación en el mercado (A1, F2,F5,F7)	Monitoreo de la competencia (D2, A1, A3)
A5	Recesión en el país	Monitoreo de la competencia (A1); Fijación de escenarios sobre el marco legal (A2,A4)	Fijación de escenarios cambios en el marco legal (A2)

Elaborado por: Eliana Bolaños

1.8. Identificación del problema diagnóstico

El Banco del Austro S.A., a través de la sucursal en la ciudad de Tulcán, esta analizando la factibilidad de abrir una agencia en la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar, provincia del Carchi. La falta de una agencia en el sector agrícola ganadero de la provincia hace que sus clientes se trasladen de cantón a cantón peligrando inclusive el manejo de dinero en las vías de acceso que contiene la provincia y que tengan que solicitar productos financieros en la competencia por el hecho de que la misma si posee agencia en dicho sector, así identificado el problema considerando la eficiencia de la institución financiera en mención y que por seguridad como por comodidad y por brindar un mejor servicio a la comunidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Banca comercial

De acuerdo al criterio que utiliza Roxana Escoto, en su libro Banca Comercial dice: “La banca comercial guarda una estrecha relación con el mercado monetario.” De acuerdo a este criterio que la autora hace referencia a un mercado, en donde su principal objetivo es el de realizar operaciones de descuento comercial y crédito a corto plazo, entonces el papel de la banca comercial aparece como comerciante de dinero. Ése es el objetivo principal de las instituciones intermediarias de dinero en nuestro país; sin embargo, al hablar de término comercial se hace referencia, no sólo al comercio de dinero sino también al comercio de servicios, cuyo objetivo es el lucro. (Escoto, 2007:pág 17).

2.2. Bancos privados

En la actualidad es común encontrar en países como el Ecuador que corporaciones dueñas de los bancos privados que a la vez son dueñas de otras empresas que se dedica a variedad de negocios que normalmente se relacionan e integran con el negocio bancario; éstas entidades deben de rendir cuentas a organismos de control que tiene el estado, como es la Superintendencia de Bancos. Un grupo financiero es el conjunto de empresas dedicadas a suministrar servicios en ese sector, que tienen vínculos de control y gestión común. Un grupo financiero puede contar con un banco o entidad financiera en un país o conjunto de países, un puesto en la bolsa de valores, una operadora de fondos de pensión, fondos de inversión, emisión de tarjetas de crédito, entre otros servicios.

2.3. Bancos estatales

Los Bancos estatales buscan la generación de financiar proyectos de desarrollo social, hacen políticas en los mercados financieros con el propósito de ponerlas en práctica a raves de instrumentos como las instituciones financieras de desarrollo como es el banco de Fomento en el caso de la agricultura y la ganadería, otro ejemplo palpable en nuestro país, es la CFN Corporación Financiera Nacional, que también promulga la generación de la microempresa y empresas que generen empleo o desarrollo local.

Romel Acevedo en un artículo relacionado con la banca pública hace la relación que tienen las instituciones financieras públicas con el sistema económico de un país, por lo cual manifiesta: "La proyección macroeconómica está referida a que deben seleccionar actividades y proyectos que tengan un impacto apreciable en el desarrollo económico y social, y la restricción o condición microeconómica es que estas instituciones deben preservar su viabilidad como entidades financieras, que justamente le puedan dar un respaldo adecuado frente a los riesgos que asumen en sus operaciones activas y, por supuesto, manteniendo niveles de solvencia que le permitan la continuidad de su función." Tal como lo señala este autor las instituciones deben reflejar sus actividades a un impacto de desarrollo social de la nación, siempre y cuando sus actividades no se coloquen en riesgo financiero, pues es deber de toda entidad cubrir sus índices de liquidez y de recuperación de capital. (Acevedo, s.f.: pág 21).

2.4. Mercado

En relación a lo que manifiesta Lindón en su libro Conceptos Básicos de economía dice: "Es un mercado de fondos prestables en el que se negocian una gran variedad de activos financieros." En tal virtud, es menester manifestar que el Banco del Austro S.A., posee un mercado de capitales, es decir, se refiere a la comercialización de activos con plazo generalmente superiores a un año, subdividiéndose en dos mercados: el de valores y el de

crédito. El mercado de capitales se los puede emitir o medir por la emisión de acciones y de obligaciones, en nuestro caso al ser un banco privado está conformado por varios accionistas. (Lidón:pág 39).

2.4.1. Productos y servicios

PRODUCTO.-

En lo que se refiere a los conceptos de producto citamos a Philip Kotler; que dice: “Un producto es algo que se considera capaz de satisfacer una necesidad o un deseo. Un producto puede ser un objeto, un servicio, una actividad, una persona, un lugar, una organización o una idea”. (Maqueda, 1995: pág 45).

Lo antes dicho por el autor de este concepto nos da a entender que el Banco del Austro S.A.; ofrece productos financieros que satisface necesidades financieras a las personas que son clientes de esta institución.

SERVICIO.-

La asociación americana de marketing define al servicio como: “aquellas actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta”⁴. De este concepto se puede tomar como referencia la satisfacción, es decir, servicios son aquellos que se ofrecen a la venta y que no son productos; recordemos que los servicios tienen la característica de intangibles que a la vez pueden tomarse como un bien económico, como una prestación principal, como una atención a

⁴American Marketing Association. Marketing Definition, Chicago, 1960. Citado Por Adolfo Ruiz., *Marketing de servicios*, pág. n. ° 13, Editorial Tesis, Buenos Aires. 1990.

los reclamos, etc.; dependiendo de las características del mismo será la satisfacción de los clientes. (Ibid).

2.4.2. Consumidor

El concepto de consumidor hace referencia al comportamiento que tiene un individuo interna y externamente; misma que tiene que ver con la satisfacción de sus necesidades mediante bienes y servicios; cabe señalar que estas características pueden presentarse como un individuo o grupo de individuos.

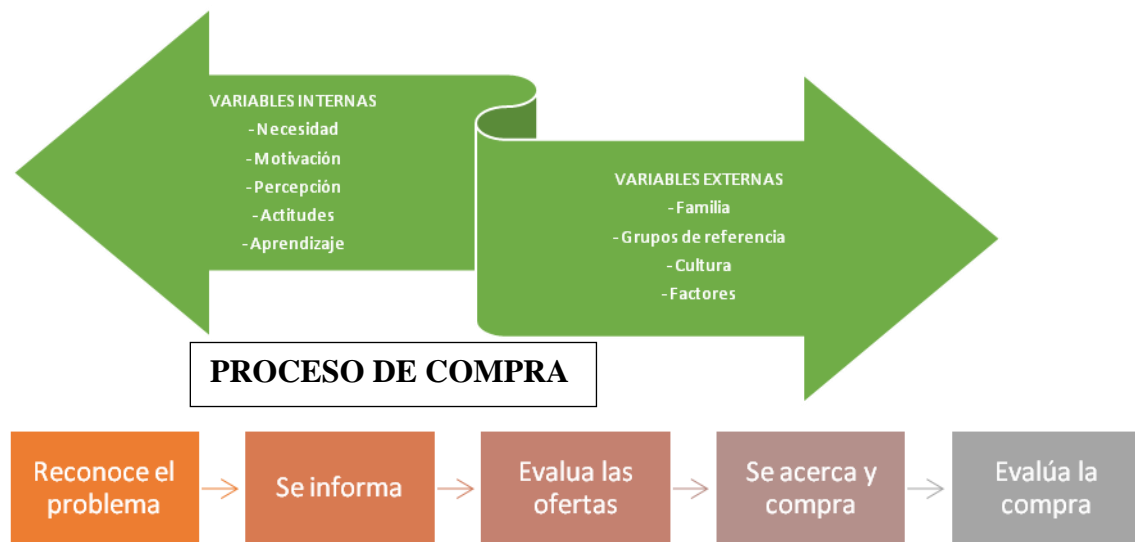
El escrito Jaime Rivera define al consumidor: “como el proceso de decisión y la actividad física que los individuos realizan cuando buscan, evalúan, adquieren y usan o consumen bienes, servicios o ideas para satisfacer sus necesidades. (Rivera, 2007: pág.24).

El aporte que nos da el autor sobre lo que significa el consumidor, para el tema de estudio es importante, pues en el Banco del Austro S.A., siempre se considera las necesidades que el cliente lo hace llegar a través de un buzón de quejas el mismo que periódicamente visita nuestras instalaciones y hace uso de los productos y servicios financieros prestados por la institución.

Aunque existen factores totalmente psicológicos e individuales, éstos interactúan con los externos (sociales y económicos), y a su vez esta dinámica influye en el proceso de compra o patrón de solución al problema. A continuación un ejemplo en la figura que a continuación detallamos:

Ilustración 4

Factores que influyen en el proceso de compra



Elaborado por: La Autora
Año: 2015

2.5. Oferta y demanda

2.5.1. Oferta.-

Macedo (2006) explica a la oferta como: *“el fenómeno correlativo de la demanda”*. Se le considera como la cantidad de mercancías que se ofrece a la venta a un precio dado por unidad de tiempo. (Ibid).

En relación a esta explicación, el Banco del Austro S.A., oferta tasa de interés que están reguladas por la Superintendencia de Bancos y por el banco central para poder realizar sus actividades de intermediación financiera, sin embargo en esas tasas existe unos límites comerciales que pueden dar un flat comercial a la institución.

En tal virtud, la oferta de un producto se determina por las diferentes cantidades que los bancos están dispuestos y aptos para ofrecer en el mercado financiero, en función de los niveles de precios incompatibles con los costos de producción.

La oferta se da por una serie de posibles alternativas correlacionando las dos variables consideradas, precio y cantidades.

2.5.2. Demanda.-

Macedo (2006) al explicar el concepto de la demanda manifiesta: “expresa las actitudes y preferencias de los consumidores por un artículo, mercancía o servicio, es decir, la demanda de una mercancía (bien) es la cantidad de ella que el individuo estaría dispuesto a comprar, en un momento dado, a los diversos precios posibles. (Macedo, 2006).

Si profundizamos un poco más, en el caso del Banco del Austro S.A., la demanda está dada por los clientes que se encuentran insatisfechos por los productos y servicios que se ofertan en el mercado financiero, es decir, la demanda está representada por una serie de alternativas, pero dentro de esas alternativas la mejor es la que correlaciona los diferentes niveles de precios presentados en un crédito o en una tasa de póliza.

Por último, se entenderá por demanda la cantidad de un artículo que se compra a un precio dado, por unidad de tiempo: un día, una semana, un mes, etc.

2.6. Procesos y presupuesto

El conocer los procesos supone conocer la verdad del negocio, es decir, es determinar los procesos substanciales que constituyen el mismo; todo proceso tiene su respectiva medición y como característica tiene las entradas y salidas del mismo, en otras palabras el proceso que sufre en la transformación de la materia prima en un bien.

Al proceso se lo define como un conjunto de actividades que, con input recibido, es capaz de crear un producto de valor para el cliente.

Dichas actividades están relacionadas unas con otras e integradas de manera coherente y termina con la entrega del producto o servicio al cliente. Necesitan expresamente la entrega de un producto o servicio. (Alarcón, 1998: pág.21).

En relación a la investigación el Banco del Austro S.A., genera múltiples procesos, en la cadena de valor que tienen sus departamentos; están contemplados los procesos gobernantes, los procesos de apoyo, y por último están los que ejecutan las acciones, los procesos operativos. En esta perspectiva se entiende que la institución posee un mapa de procesos que guía la actividad generadora del negocio, y como sabemos es el captar dinero para luego colocarlo y generar una cierta ganancia en la intermediación financiera.

2.6.1. Presupuesto.-

El concepto de presupuestos es el hablar de planificación en la organización, es hablar de flexibilidad en los gastos, es hablar de control de funciones departamentales que vayan acordes con la planificación estratégica, y con la planificación operativa de la organización.

Welch., Hilton., Gordon., Rivera., (2005: pág. 56) en su obra sobre Presupuestos: Planificación y control promueve la siguiente afirmación sobre la conceptualización de presupuestos: “todos los gastos se incurren debido al transcurso del tiempo, a la producción, a una combinación de tiempo y producción o actividad”.

Con esta premisa, hace razonable que los gastos que se realizan se los ejecute de una manera matemática mediante la cual pueden calcularse los planes para la planificación y el control de los mismos, es decir, que deben de identificarse los gastos en cuanto a sus componentes fijos y

variables de la actividad generadora del negocio, en este caso la colocación de créditos y la captación de recursos. (Welch., 2007: pag 41).

2.7. La rentabilidad

El Autor Lawrence en su obra: Fundamentos de inversión hace un peculiar concepto de rentabilidad el mismo que consideramos: “La rentabilidad es el nivel de beneficio de una inversión, esto es, la recompensa por invertir”

Partiendo de este concepto el Banco del Austro S.A., hace que la rentabilidad que genere sus activos sea considerable y moderada, transparente de acuerdo a la normativa ecuatoriana del sistema financiero; entonces diremos que la rentabilidad es la apreciación de los valores que maneja la institución, nos referimos al nivel de liquidez que tiene la organización, es la ganancia obtenida de la venta de los productos y servicios; a ello le denominamos fuentes de rentabilidad, flujos de rentas y ganancias de capital.(Lawrence, 2005: pág. 18).

2.8. Evaluación financiera

Algunos autores pueden considerar la evaluación financiera como la forma de sintetizar numéricamente todos los aspectos desarrollados en una planificación estratégica acerca del negocio de la empresa.

La evaluación puede acercarse a una verificación teórica del ejercicio el cual intentamos valorar y comparar entre sí los costos y beneficios dados por el proyecto. Por tanto, la evaluación va directamente a los costos y beneficios contrastados con los efectos generados por un proyecto y que el mismo está inmerso a los objetivos perseguidos por la institución. (Hamilton, 2005: pág. 43).

La evaluación financiera debe cumplir con ciertos aspectos:

- *Establecer hasta donde todos los costos pueden ser protegidos oportunamente, de tal forma que favorezca a diseñar el plan de financiamiento.*
- *Evalúa la rentabilidad de la inversión*
- *Genera la búsqueda necesaria para hacer un balance del proyecto con otras opciones o con otras coyunturas de inversión*

Para establecer de manera gráfica lo antes dicho presentamos el siguiente esquema:

Ilustración 5

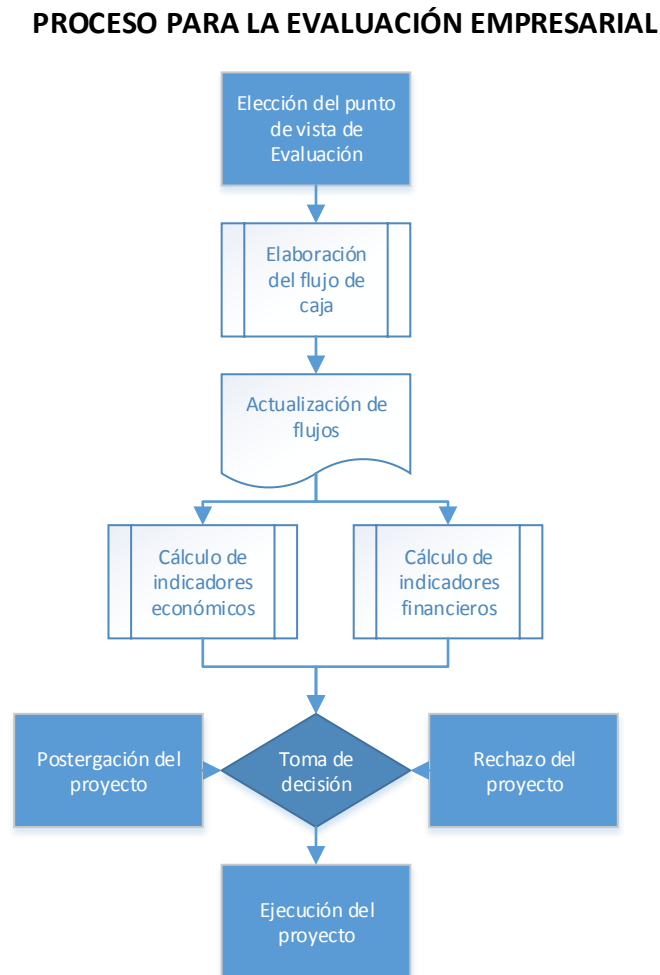
Evaluación financiera



Elaborado por: La Autora
Año: 2015

Ilustración 6

Procesos para la evaluación empresarial



Elaborado por: La Autora
Año: 2015

2.9. Plan estratégico

La planeación estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro. (Amaya).

Una vez analizado lo que el autor nos manifiesta es importante considerar que el Banco del Austro S.A., realiza su planificación en función de los requerimientos de los clientes, pues son ellos quienes guían a la alta dirección a cumplir con su misión y sus objetivos en un medio cambiante.

Es necesario poner en claro que estrategia, planeación y políticas tienen significados completamente diferentes, pero dependientes entre sí por la interacción de los tres términos en la dirección eficiente de las empresas.

2.10. Banca

El término Banca se refiere al conjunto de entidades financieras que operan bajo vigilancia de un estado libre y democrático, el capital que invierten sus ciudadanos; la banca realiza de forma profesional operaciones de capital, monetarias y crediticias. Existen diferentes tipos de banca y se distinguen a partir de su forma jurídica: banca privada, banca pública (banca estatal, banca central de la región, cajas de ahorro) y cooperativas de crédito.(Conceptos, 2012: pág. 32).

En vista del concepto anterior, el Banco del Austro S.A.; forma parte de la banca ecuatoriana, y por ende es una institución que está regida por organismos de control que monitorean las intermediaciones financieras.

2.11. Captaciones

El concepto de depósito y captación tiene en la legislación vigente un amplio significado, de manera que cubre todas las operaciones, a la vista o a plazo, que involucran recibir dinero del público, sea como depósito, participación, cesión o transferencia de efectos de comercio o en cualquiera otra forma. Así, por ejemplo, constituyen captaciones la recepción de depósitos en

cuentas corrientes bancarias o en cuentas de ahorro, los depósitos a la vista o a plazo en general. Por estas operaciones se paga una tasa de interés, que es un porcentaje de la operación de dinero que se realiza, la que se expresa en un monto de dinero y se paga a la persona o empresa que deposita el dinero en la institución.(Ecuador, s.f.).

El Banco del Austro S.A.; también está regido por este concepto y paga las tasas de interés por captación de acuerdo a la oferta de mercado vigente, en tal virtud, estas tasas de interés variarán de acuerdo al monto y al tipo de negocio que creyere el Banco.

2.12. Colocaciones

La colocación es lo contrario a la captación. La colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con éstos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos los bancos cobran, dependiendo del tipo de préstamo, una cantidad determinada de dinero llamados intereses (intereses de colocación), la cual se define a través de la tasa de interés de colocación.(Arango, s.f.).

En relación al concepto sobre captaciones el Banco del Austro S.A.; tiene su tasa regida por colocaciones emitida por el Banco central del Ecuador, y por ende realiza la intermediación financiera tal como lo describe el autor en relación a créditos otorgados a sus clientes.

2.13. Patrimonio técnico

La denominación de Patrimonio Técnico responde a un concepto genérico en el ámbito de los mercados financieros que se utiliza para definir el valor máximo que pueden alcanzar los activos de riesgo de una institución definido en base a aquel. De acuerdo a ello, en Ecuador, por cada dólar que una entidad disponga en el saldo de patrimonio técnico, aquella podrá

formar como máximo 11.11 dólares de activos de riesgo (básicamente disponibilidades, inversiones, cartera de préstamos y contingentes). El Nuevo Acuerdo de Basilea permite un máximo de 12.5. El viejo Acuerdo (1989) señala que el valor de los activos de riesgo, a los efectos del cálculo, se pondera según una tabla de coeficientes escalados según la recuperabilidad de los mismos en caso de incumplimiento (garantías).(AIFE, s.f.).

Con respecto al análisis anterior podemos deducir que el patrimonio técnico es un valor estratégico que define el perfil de los negocios de una institución.

2.14. Tasas de interés

Las tasas de interés son el precio del dinero. Si una persona, empresa o gobierno requiere de dinero para adquirir bienes o financiar sus operaciones, y solicita un préstamo, el interés que se pague sobre el dinero solicitado será el costo que tendrá que pagar por ese servicio. Como en cualquier producto, se cumple la ley de la oferta y la demanda: mientras sea más fácil conseguir dinero (mayor oferta, mayor liquidez), la tasa de interés será más baja. Por el contrario, si no hay suficiente dinero para prestar, la tasa será más alta.(Economía.com, s.f.).

El Banco del Austro S.A.; al hablar de tasas de interés pone en consideración su dinero a través de una cierta ganancia por el otorgamiento de empréstitos a sus clientes; estas tasas de interés son controladas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y por lo tanto, está enmarcada dentro de la normativa legal de un país.

2.15. Tasa activa y pasiva

Existen dos tipos de tasas de interés: la tasa pasiva o de captación: es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado: la tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Esta última siempre es mayor, porque la diferencia

con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación. La tasa de interés activa es una variable clave en la economía ya que indica el costo de financiamiento de las empresas. La tasa activa está compuesta por el costo de los fondos (bonos del tesoro Americano + Riesgo País + Riesgo de Devaluación) más el riesgo propiamente de un préstamo como es (riesgo de default por parte de la empresa + Riesgo de liquidez, producto de una inesperada extracción de depósitos + costos administrativos del banco para conceder créditos). Por lo tanto, la tasa de interés activa puede escribirse como:

I (Activa) = T-bill + Riesgo devaluación + Riesgo país + otros tipos de riesgo.(Gestiopolis, s.f.).

2.16. Tipos de créditos

El Banco Central ha definido los segmentos de crédito de la siguiente manera:

CRÉDITOS COMERCIALES

Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas; se considerarán créditos comerciales, así como también los créditos entre instituciones financieras, Dentro de este segmento están:

COMERCIAL CORPORATIVO.- Son aquellas operaciones de crédito otorgadas a empresas cuyas ventas anuales sean iguales o superiores a los valores que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 4***Niveles de venta establecidos para el sector comercial corporativo***

Sector Económico	Nivel de Ventas anuales mínimas del Sector Comercial Corporativo (millones USD)
Servicios	9.2
Minas y canteras, Manufactura y Electricidad	5.7
Comercio	14.7
Construcción	2.6
Agropecuario, silvicultura y pesca	1.9

Fuente: Instructivo de Tasas de Interés Banco Central del Ecuador 2014

Esto dependiendo del sector económico al que pertenecen. Se incluye en este segmento las operaciones de crédito instrumentadas a favor de tarjeta habientes titulares de este segmento.

COMERCIAL PYMES.- *Son aquellas operaciones de crédito dirigidas a pequeñas y medianas empresas (PYMES) cuyas ventas anuales sean iguales o superiores a USD 100.000 e inferiores a los niveles de ventas anuales mínimos del segmento comercial corporativo que se detalla en la tabla anterior dependiendo del sector económico al que pertenecen.* (Sánchez, 2008: pág 25).

CRÉDITO DE CONSUMO

Son créditos de consumo otorgados por las instituciones controladas a personas naturales asalariadas y/o rentistas que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

Son personas naturales asalariadas las personas que trabajan en relación de dependencia sea en el sector público o privado y reciben un pago por su trabajo sea sueldo, salario, jornal o remuneración.

Para este tipo de operaciones el Banco Central del Ecuador, define los siguientes segmentos de crédito:

CONSUMO.- *Son aquellas operaciones de crédito directo superiores a USD 600, otorgadas a personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio para adquirir bienes de consumo o pago de servicios. También forman parte de este segmento todas las operaciones de crédito directo de consumos inferiores a USD 600, cuando el sujeto de crédito tenga un saldo adeudado en créditos de consumo a la institución financiera, sin incluir lo correspondiente a tarjetas de crédito, superior a USD 600. Se incluye en este segmento las operaciones de crédito diferidas instrumentadas a favor de tarjeta habientes titulares que tengan un cupo mayor a USD 1.200 o con cupo ilimitado.(Ibid).*

CONSUMO MINORISTA.- Son aquellas operaciones de crédito directo otorgadas a personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio, para adquirir bienes de consumo o pago de servicios, cuyo monto por operación y saldo adeudado a la institución financiera en crédito de consumo, sin incluir lo correspondiente a tarjetas de crédito, no supere los USD 600. Se incluye en este segmento las operaciones de crédito diferidas instrumentadas a favor de tarjeta habientes titulares que tengan un cupo menor o igual a USD 1.200.

MICROCRÉDITO

Es todo crédito no superior a USD 20.000 concedido a un prestatario, sea una empresa constituida como persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100.000, un trabajador por cuenta propia, o un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya

fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero.

CRÉDITOS DESTINADOS A VIVIENDA

Son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación.(Ibid).

2.17. Fundamentación filosófica

Siempre que hablamos de filosofía nos imaginamos a los creadores del pensamiento, es decir, corrientes en las cuales los seguidores consideran que son verdad o que simplemente son hipótesis que están comprobadas científicamente; sin embargo, al hablar de la administración o el padre de la administración como muchos autores lo califican, fueron unos pocos los pioneros del pensamiento empresarial como Henry Fayol, Lyndall Urwich, Max Weber; quienes dilucidaron esos principios a comienzos del siglo XX. Si bien cada uno de los teóricos tenía un punto de vista ligeramente diferente sobre los fundamentos filosóficos de la administración moderna, todos coincidían en que se deriva de la filosofía griega en la que se hablaba mucho de una economía y parte de ese vocablo se lo considera el de hacer buenas prácticas administrativas.(Hamel, 2008: pág. 76).

Cualquiera que fuese el origen el Banco del Austro S.A., siempre ha demostrado su relevancia en el tema de la administración, haciendo cosas que van en beneficio de la eficiencia y eficacia de los recursos de la empresa o institución, a través de la toma de

decisiones oportunas y que han dejado a través del tiempo de creación del banco, buenas prácticas en la intermediación financiera y economía del país.

2.18. Fundamentación legal

En la fundamentación legal el investigador enumera el conjunto de documentos de naturaleza legal, que permitirán dar un testimonio referencial y de soporte al estudio de factibilidad que el Banco del Austro S.A.; lo viene desarrollando, entre algunos de estos documentos se encuentran: Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos, Resoluciones; como por ejemplo:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley general de instituciones del sistema financiero
- Ley de Régimen Tributario y su respectivo reglamento
- Normas Ecuatorianas de Auditoría

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO DE MERCADO

El mercado es la agrupación de personas naturales y jurídicas que por su actitud tienden a ofrecer y demandar bienes o servicios, y que cuyas acciones surgen de las necesidades insatisfechas, mismas que al gratificarlas por un determinado precio, tiempo y lugar dan cita a la comercialización. El Banco del Austro S.A., busca ser una institución financiera que permita el desarrollo nacional a través de la colocación de dinero promoviendo el desarrollo empresarial, micro empresarial, y de consumo, que permita que sus productos sean accesibles en los lugares donde tiene influencia; por tal razón es de interés de la institución realizar un estudio de mercado que permita expandir sus servicios en otros cantones de la provincia del Carchi.

3.1. Planteamiento del problema

La Provincia del Carchi está inmersa en ese crecimiento, pues uno de sus cantones es considerado como uno de los grandes productores de papa, el tubérculo que es cotizado a nivel nacional como local, y porque no decirlo a nivel internacional. Esto ha generado que la agricultura y la ganadería se desarrollen en el ámbito empresarial, en la industria de la papa, en el comercio, etc., conllevando el movimiento fuerte de capitales; es por ello que el Banco del Austro S.A.; ha considerado necesario la apertura de una nueva agencia en la ciudad de San Gabriel, capital del cantón Montufar.

Es donde parte la necesidad de tener una agencia que le permita a los clientes del Banco del Austro S.A.; disponer con mayor agilidad de los productos y servicios financieros de la institución; además de ser ésta entidad una de las solventes y respetables de la región

por su liquidez y seriedad en la intermediación financiera, pues a través de los años ha demostrado llevar su riesgo financiero controlado por los organismos fiscalizadores de la nación, como lo es la Superintendencia de bancos.

El aperturar una nueva agencia le permitirá al Banco del Austro S.A.; satisfacer muchas necesidades del sector, así como también, el interés de la institución el crecer con nuevos clientes; pues la mayoría de los clientes están asentados en el sector rural y por cercanía a la ciudad de San Gabriel, por la actividad agrícola ganadera como sus negocios principales. Es por ello que el banco ha decidido realizar una situación diagnóstica, a través de un estudio de mercado que permita lograr realizar la toma de decisiones oportuna para la creación de la nueva oficina, con ello permitirá justificar la creación de la oficina a los organismos respectivos de intervención financiera del país.

3.2. Identificación del producto o servicio

El Banco del Austro S.A.; ha desarrollado a través de su vida institucional productos y servicios de intermediación financiera mismo que están controlados por la Superintendencia de Bancos y por el Banco central del Ecuador; estos productos son:

- Créditos de Consumo.
- Créditos de Vivienda.
- Créditos comerciales
- Microcréditos
- Servicios de pagos en ventanilla.

- Cajeros Automáticos.

En relación a los productos que oferta el mercado en específico los que ofrece el Banco del Austro S.A mismos que por la trayectoria de dicha Institución tienen relevancia por el buen servicio hacia sus clientes, la eficiencia, eficacia y siendo el sector de San Gabriel una zona eminentemente agrícola ganadera se puede decir que es un buen mercado de referencia para poder proceder a la apertura de la agencia.

3.2.1. Características

Los productos del Banco del Austro S.A.; se caracterizan por dos cosas que son la razón del negocio financiero, el primer caso se trata sobre las captaciones y el segundo caso se trata de las colocaciones, refiriéndonos explícitamente al dinero o comercialización de capital.

En lo que se refiere a los productos de captación se encuentran los planes de capitalización o también conocidas como pólizas, mismas que al término del plazo el Banco del Austro S.A.; paga una cierta cantidad de interés sobre el capital; esto auditado por el organismo de control con las tasa de interés vigentes y puestas por el Banco Central del Ecuador.

En lo que se refiere al segundo caso la colocación de créditos, que es la otra parte del negocio, se consideran productos de cartera los antes especificados en consumo micro empresa, empresarial, y de vivienda. Los créditos se los otorgan a los clientes dependiendo de la necesidad que posean y con tasas vigentes por el Banco Central del Ecuador con las ganancias que el Banco del Austro S.A.; así lo creyere dentro del marco legal normativo.

3.2.2. Consumidor del producto

Los consumidores de los productos financieros del Banco del Austro S.A.; es toda persona, cliente, usuario y/o cliente potencial, que utiliza los productos y servicios del sistema financiero nacional, asegurador y mercado de valores.

Es preciso diferenciar entre:

CLIENTE.- Es toda persona natural y jurídica que por propio deseo quiera ser parte de la institución financiera, con el propósito de establecer relaciones de origen legal o contractual.

USUARIO.- Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada.

CLIENTE POTENCIAL.- Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad financiera.

3.3. Estructura del mercado

En un sentido general, el Sistema Financiero tiene como función primordial intermediar el ahorro que generan los depositantes de las diversas instituciones financieras hacia las personas que solicitan un crédito (prestamistas).

El Sistema Financiero en Ecuador se encuentra conformado por un conjunto de instituciones financieras tanto públicas como privadas tales como:

Bancos

Cooperativas de Ahorro y Crédito

Mutualistas

Sociedades Financieras

Compañías emisoras de Tarjeta de Crédito. (Morales, 2014).

En esta clasificación se encuentran dos organismos de control dictaminado por el gobierno del Ec. Rafael Correa, en enero del año 2015, en el que las cooperativas de ahorro y crédito, que estaban bajo la dirección de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) pasaron desde ayer a ser controladas de la recientemente creada Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), por tal razón, creemos conveniente realizar una tabla explicativa de las principales instituciones que el Banco del Austro tiene como competencia y que actúan en su mercado de influencia que es la Provincia del Carchi:

Tabla N° 5

Tabla de instituciones controladas por los organismos de control financiero

Nº	INSTITUCION FINANCIERA	ORGANISMO DE CONTROL
1	BANCO DE FOMENTO	SBS
2	BANCO DEL PICHINCHA	SBS
3	BANCO DE GUAYAQUIL	SBS
4	BANCO FINCA	SBS
5	BANCO DESARROLLO	SBS
6	COOPERATIVA PABLO MUÑOZ	SEPS
7	COOPERATIVA TULCAN	SEPS
8	COOPERATIVA SAN GABRIEL	SEPS
9	COOPERATIVA ESENCIA INDIGENA	SEPS
10	COOPERATIVA PILAHUIN TIO	SEPS
11	COOPERATIVA IMBABURAPAK	SEPS
12	FODEMI	SEPS

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

3.4. Población o universo

El analizar e identificar los criterios de inclusión y exclusión de la población permite saber a cuánto asciende el tamaño de la población de estudio; por lo tanto, para seleccionar una muestra lo primero es definir la unidad de análisis, es decir, quienes van a ser estudiados.

El Banco del Austro S.A.; ha definido su población objetivo a los habitantes de la Cantón Montúfar que en su número son de 30. 511, entre hombres y mujeres, y cuya edad promedio está entre los 31 años, de acuerdo a los datos que nos proporciona el INEC (Instituto nacional de estadísticas y censos); en especial de la capital del cantón que es la ciudad de San Gabriel, quienes son los que de alguna manera parte de esa población son clientes de la Institución y al ver la necesidad del sector se ha permitido el banco realizar el estudio de factibilidad para apertura de la Agencia y poder dar el servicio necesario.

El término muestra se refiere al proceso de selección de una parte de la población para que represente al total del universo escogido, por tanto una muestra, es una parte del subconjunto de la población que mediante el uso de las herramientas estadísticas nos permiten inferir a partir de los datos muestrales a la población.

El estrato está representado por los treinta mil quinientos once habitantes (30.511) situados solo en lo que se refiere a habitantes de las parroquias de Chitán de Navarrete, Cristóbal Colon, Fernández Salvador, La Paz, Pairtal, San Gabriel; quedando entonces la población de la siguiente manera:

Tabla N° 6**Muestra**

	Parroquias	Hombre	Mujer	Total
	CHITAN DE			
	NAVARRETE	313	305	618
	CRISTOBAL			
	COLON	1.449	1.494	2.943
MONTÚFAR	FERNANDEZ			
	SALVADOR	663	619	1.282
	LA PAZ	1.665	1.767	3.432
	PIARTAL	586	554	1.140
	SAN			
	GABRIEL	10.234	10.862	21.096
	Total	14.910	15.601	30.511

Fuente: INEC (Instituto nacional de estadísticas y censos) 2010

Elaborado por: La Autora

Año: 2015

3.5. Segmentación

La segmentación de mercado es un proceso que consiste en dividir el mercado total de un bien o servicio en varios grupos más pequeños e internamente homogéneos, en el caso de investigación del Banco del Austro S.A.; es la población dedicada a la agricultura y ganadería, así como también a los sectores más comerciales de la zona donde se pretende aperturar la agencia. De acuerdo a los estudios realizados por la Universidad de especialidades turísticas, el cantón Montufar se dedica el 75% a la actividad agropecuaria.

3.6. Tamaño de la muestra

MUESTRA

La muestra como se ha manifestado antes es la parte o una porción del universo, que permite conocer lo que piensa la población objeto de estudio.

Para determinar el tamaño de la muestra se calculará a través de la fórmula para poblaciones finitas, aplicándola solo al segmento de clientes.

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Para el cálculo de la muestra, se realizó con la siguiente fórmula:

Ecuación N° 1

Fórmula muestral

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N= Población

n= Muestra

z= Nivel de confianza (1,96) = 95%

e= Error (0,05).

p= Proporción esperada en este caso es del 5% = 0,5

$q = \text{Proporción esperada menos } 1 = 0,5\%$

El 1,96 proviene de la correspondencia que existe con el nivel de confianza, así:

Z: 1,96 1,75 1,88 1,55

Desarrollo:

$$n = (3,8414 * 0,50 * 0,50 * 30.511) / (0,0025(30.511) + 3,8414 * 0,50 * 0,50)$$

$$n = 379$$

La muestra es igual a 379 encuestas.

3.7. Investigación de campo

La investigación se la realizó en la ciudad de San Gabriel, en los sectores más comerciales y productivos de la zona, aplicando el método de la encuesta a los habitantes del sector en los que se encuentran agricultores y ganaderos que son los mayores comerciantes de la zona y los mayores generadores de ingresos del sector,

3.7.1. Diseño del instrumento



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANTES DEL CANTÓN
MONTÚFAR**

**ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN EL
CANTÓN**

GRACIAS por tomar parte en este interesante estudio. Su participación nos ayudará a lo que la gente de nuestra comunidad piensa sobre los servicios ofrecidos por la banca tradicional en el Cantón Montúfar. Los resultados le proporcionaran a la Banca, vistas de fondo adicionales de cómo servir mejor a las necesidades del público en la comunidad. Sus actitudes, preferencias y opiniones son importantes para este estudio; se mantendrán en estricta confidencialidad.

INDICACIONES: POR FAVOR, LEA CADA PREGUNTA CUIDADOSAMENTE, RESPONDA A LA PREGUNTA LLENANDO EL (LOS) CUADRO(S) CORRESPONDIENTE(S) QUE REPRESENTEN SU(S) RESPUESTA(S).

INFORMACION GENERAL

EDAD: 1-20 ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-59 ☐ 60-69 ☐

GÉNERO: Masculino ☐ Femenino ☐

NIVEL DE INGRESOS: Menos de \$500 ☐ \$500 a \$1000 ☐ \$1000 a \$2000 ☐ Más de \$2000 ☐

RESIDENCIA: Urbano ☐ Rural ☐

OCUPACIÓN: _____ NIVEL DE INSTRUCCIÓN: _____

1. Le gustaría que el Banco del Austro S.A., apertura una nueva agencia en la ciudad de San Gabriel, Cantón Montufar?

SI ☐ NO ☐ ¿Por qué?.....

2. ¿Sería Usted cliente del Banco del Austro?

SI ☐ NO ☐

3. ¿Qué valora Ud., al momento de aperturar una cuenta en esta institución financiera?

Servicio ☐

Intereses ☐

Rapidez en el desembolso ☐

Cercanía ☐

Tradición ☐

4. ¿Indique que tipo de servicios utiliza dicha Institución?

Cta. De Ahorros ☐

Cta. Corriente ☐

Tarjeta de Crédito ☐

Créditos ☐

Pólizas ☐

5. ¿A cuánto asciende su saldo actual en su cuenta sea esta: ahorros, corriente, depósito plazo fijo?

No ahorra ☐

\$20 - \$50 USD ☐

\$100 - \$200 USD ☐

\$200 - \$350 USD ☐

\$350 - \$1000 USD ☐

\$1000 – en adelante ☐

6. ¿Ha solicitado crédito en alguna Institución financiera?

SI ☐ NO ☐ ¿Cuál?.....

7. ¿Qué dificultades ha encontrado al solicitar un crédito?

Garantías ☐

Encaje ☐

Mucho tramite ☐

Servicio ☐

Otros ☐

8. ¿Qué cantidad aproximada estaría Ud., dispuesto a solicitar?

\$100 - \$500 USD ☐

\$500 - \$1500 USD ☐

\$3000 - \$6000 USD ☐

\$6000 - \$10000 USD ☐

\$10000 – en adelante ☐

9. ¿Cuál sería el destino de los fondos obtenidos del crédito?

Activos Fijos ☐

Capital de trabajo ☐

Microcrédito ☐

Consumo ☐

10. ¿A través de que medio Ud., tiene conocimiento de los servicios que presta el Banco del Austro S.A.? (Elija una opción).

Radio ☐

Televisión ☐

Diarios ☐

E-mail ☐

Redes sociales ☐

Trípticos ☐

Letreros publicitarios Otros ☐ _____

**MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN EN ESTE ESTUDIO!
EN VERDAD APRECIAMOS MUCHO SU TIEMPO Y SUS OPINIONES**

3.7.2. Prueba piloto

A continuación se presenta el resultado de las encuestas aplicadas expresadas en porcentaje para analizar los datos recolectados procederemos a recordar cada pregunta así como también inmediatamente hacer la tabulación y mediante grafico poder observar los resultados.

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA PILOTO

1. Le gustaría que el Banco del Austro S.A., apertura una nueva agencia en la ciudad de San Gabriel, Cantón Montufar?

Tabla N° 7

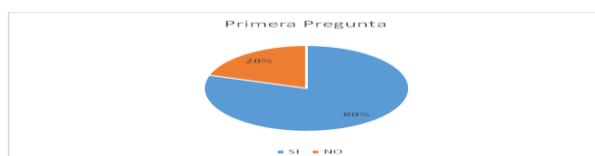
Apertura de agencia

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 7

Apertura de agencia



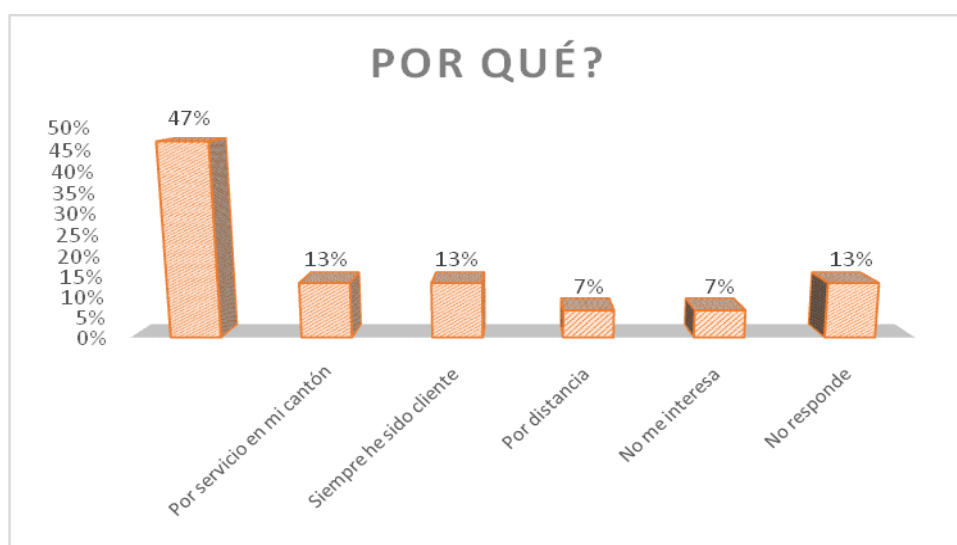
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- Los porcentajes de las encuestas realizadas a los clientes potenciales son muy importantes pues de ellos que en este caso refleja como resultado el 80% que están de acuerdo en que apertura dicha agencia, información importante para la toma de decisión de inversión de una nueva oficina del Banco del Austro S.A.; por lo que se recomienda que se tome en cuenta la factibilidad del proyecto en base a una necesidad.

Tabla N° 8**Por qué apertura de agencia**

Por qué?	Frecuencia	Porcentaje
Por comodidad en las transacciones	7	47%
Por servicio en mi cantón	2	13%
Siempre he sido cliente	2	13%
Por distancia	1	7%
No me interesa	1	7%
No responde	2	13%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 8**Por qué apertura de agencia**

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- Por lo expuesto el 47% de los clientes potenciales están de acuerdo en la apertura de la nueva agencia por comodidad, es importante considerar a este segmento debido a que toda institución en específico del sector financiero, buscan satisfacer las necesidades de sus clientes.

2. ¿Sería Usted cliente del Banco del Austro?

Tabla N° 9

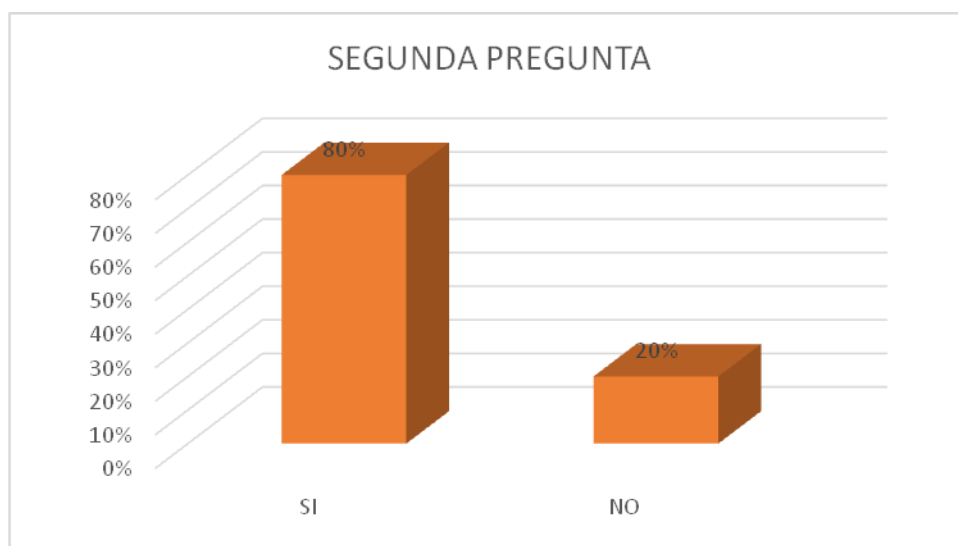
Cliente del banco

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 9

Cliente del banco



Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- De acuerdo al porcentaje que se obtuvo como resultado el 80% de los encuestados si serian clientes del Banco, mismos que toman en cuenta todos los productos y servicios que ofrece esta institución viéndose beneficiados en obtener más capital de trabajo y así mejorar aún más su actividad comercial tanto agrícola como ganadera.

3. ¿Qué valora Ud., al momento de aperturar una cuenta en esta institución financiera?

Tabla N° 10

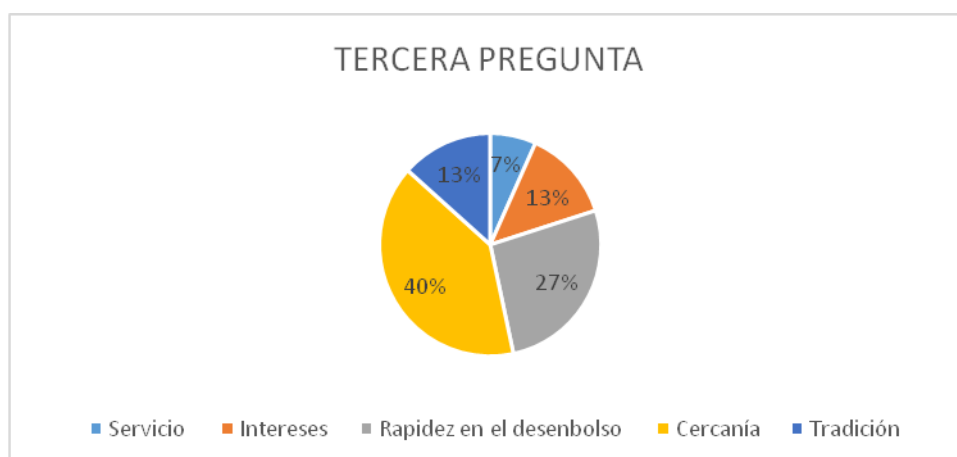
Valoración apertura

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Servicio	1	7%
Intereses	2	13%
Rapidez en el desembolso	4	27%
Cercanía	6	40%
Tradición	2	13%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 10

Valoración apertura



Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- En relación a estos resultados es preciso señalar que es justificado que las personas habitantes de la ciudad de San Gabriel y en si del cantón Montúfar soliciten la apertura de una agencia de esta Institución Financiera por cercanía debido a la complicación al momento de trasladarse hasta Tulcán, es por eso que el 40% de los encuestados señala que lo más importante para ellos es la cercanía por su seguridad.

4. ¿Indique qué tipo de servicios utiliza dicha Institución?

Tabla N° 11

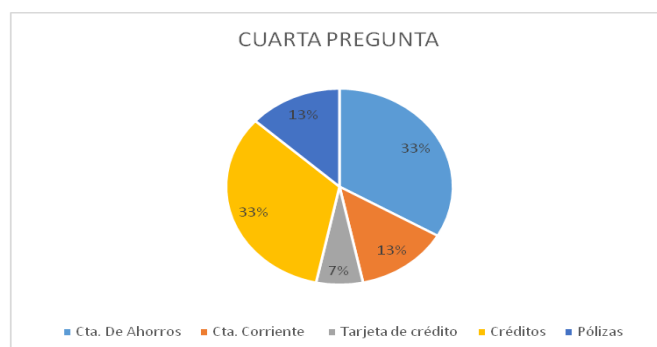
Servicios a utilizar

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Cta. De Ahorros	5	33%
Cta. Corriente	2	13%
Tarjeta de crédito	1	7%
Créditos	5	33%
Pólizas	2	13%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 11

Servicios a utilizar



Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- En relación a los datos obtenidos el 33% cuentas de ahorro y créditos que son los productos más cotizados en este sector debido a que San Gabriel es un segmento de mercado el cual es netamente comercial en agricultura y ganadería, actividades que requieren de capital para poder ejecutarlas, es por eso que los créditos sea cual sea su tipo es el producto más solicitado.

5. ¿A cuánto asciende su saldo actual en su cuenta sea esta: ahorros, corriente, depósito plazo fijo?

Tabla N° 12

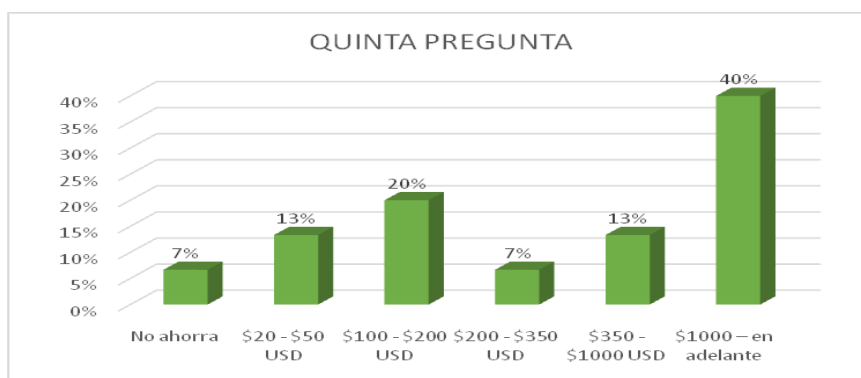
Saldo en cuentas

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
No ahorra	1	7%
\$20 - \$50 USD	2	13%
\$100 - \$200 USD	3	20%
\$200 - \$350 USD	1	7%
\$350 - \$1000 USD	2	13%
\$1000 - en adelante	6	40%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 12

Saldo en cuentas



Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- Dentro de estos resultados es importante considerar a las primeras personas que tienen un ahorro promedio de \$1.000 dólares pues pueden ser clientes potenciales para otorgar créditos; o posibles clientes en pólizas de acumulación.

6. ¿Ha solicitado crédito en alguna Institución financiera?

Tabla N° 13

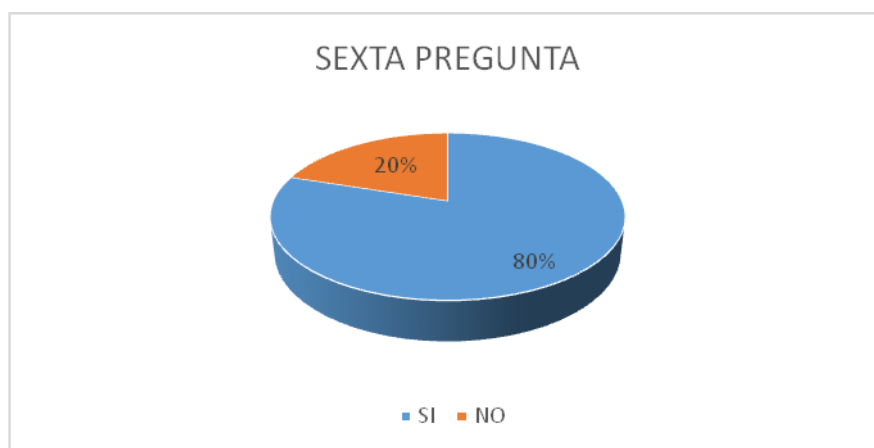
Créditos en otras instituciones

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 13

Créditos en otras instituciones



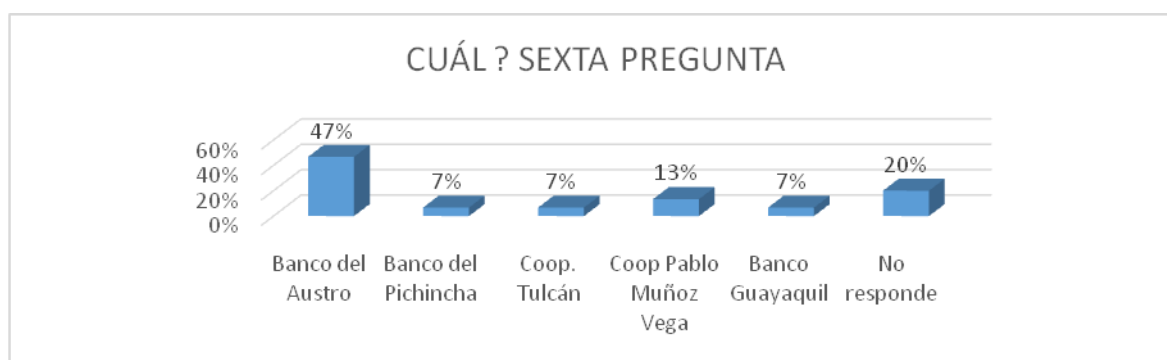
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- Frente a este resultado es preciso señalar que hay un fuerte interés por los empréstitos, pues es una zona agrícola ganadera, que está constantemente en actividad comercial de acuerdo a sus cultivos, es por ello que se debe tomar en cuenta que pueden ser clientes potenciales de la agencia.

Tabla N° 14**Institución elegida**

Cuál?	Frecuencia	Porcentaje
Banco del Austro	7	47%
Banco del Pichincha	1	7%
Coop. Tulcán	1	7%
Coop Pablo Muñoz Vega	2	13%
Banco Guayaquil	1	7%
No responde	3	20%
TOTAL	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 14**Institución elegida**

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- En referencia a los resultados obtenidos el 47% de los encuestados ha obtenido un crédito en el Banco del Austro debido a que es uno de los pioneros en la provincia del Carchi y brinda confiabilidad a sus clientes por su trayectoria y solidez es por eso que en su gran mayoría estos clientes satisficieran sus necesidades crediticias en la agencia a implementarse.

7. ¿Qué dificultades ha encontrado al solicitar un crédito?

Tabla N° 15

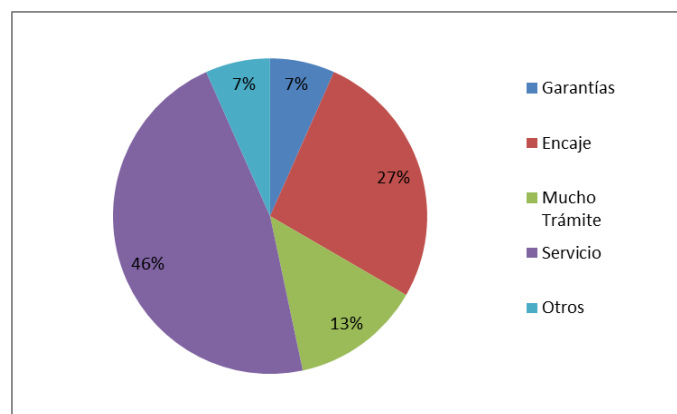
Dificultades crédito

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Garantías	1	7%
Encaje	4	27%
Mucho Trámite	2	13%
Servicio	7	47%
Otros	1	7%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 15

Dificultades crédito



Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- De acuerdo a este resultado el 47% de los encuestados tienen inconvenientes al solicitar un crédito por el servicio, haciendo hincapié que por la falta de conocimientos del personal puede afectar el servicio eficiente que el cliente necesita, tema cuyo origen el Banco del Austro realiza evaluaciones y capacitaciones mensuales para poder brindar un mejor servicio y que el cliente este satisfecho con la atención y el servicio prestado por la Institución.

8. ¿Qué cantidad aproximada estaría Ud., dispuesto a solicitar?

Tabla N° 16

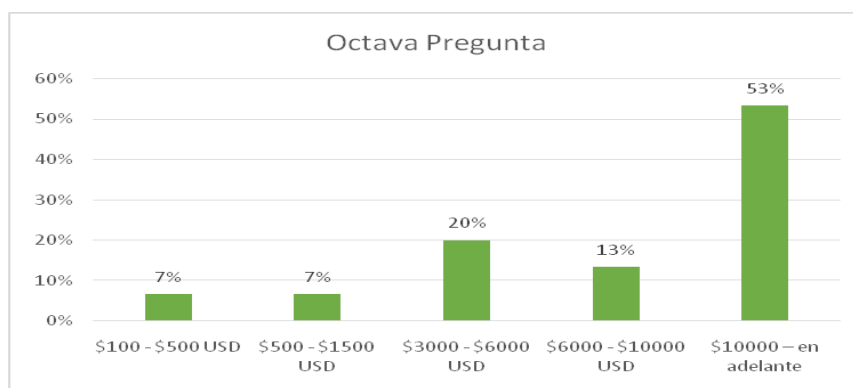
Cantidad a solicitar

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
\$100 - \$500 USD	1	7%
\$500 - \$1500 USD	1	7%
\$3000 - \$6000 USD	3	20%
\$6000 - \$10000 USD	2	13%
\$10000 – en adelante	8	53%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 16

Cantidad a solicitar



Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- De acuerdo a estos datos es preciso señalar que el 53% de los encuestados solicitaría un crédito superior a \$10000 lo cual calculando el promedio de clientes que va a tener la agencia sería un alto promedio en colocación que es el mayor ingreso para la Institución.

9. ¿Cuál sería el destino de los fondos obtenidos del crédito?

Tabla N° 17

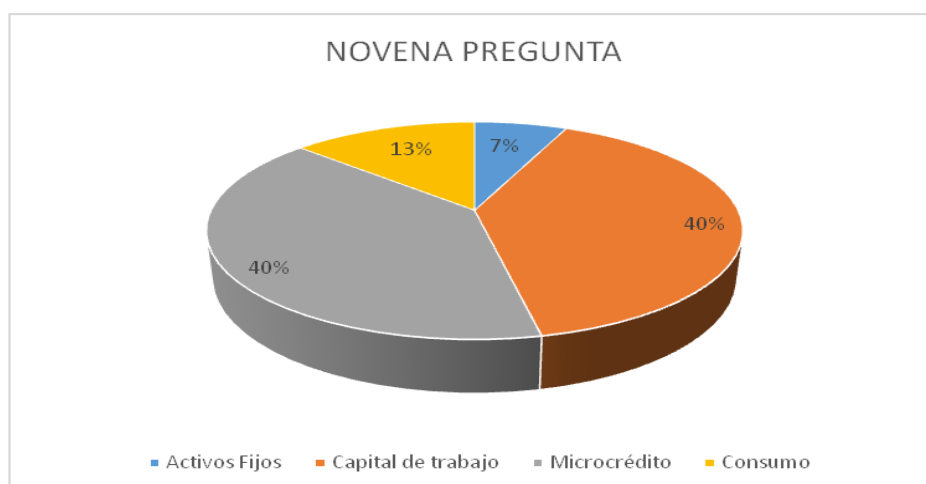
Destino de fondos

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Activos Fijos	1	7%
Capital de trabajo	6	40%
Microcrédito	6	40%
Consumo	2	13%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 17

Destino de fondos



Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- En relación a los datos obtenidos tanto el 40% en capital de trabajo como en microcrédito es necesario tomar en cuenta estos dos tipos de segmentos pues es evidente que los interesados tienen actividades comerciales, y por lo tanto, justifica nuevamente el interés del banco en la apertura de la Agencia.

10. ¿A través de qué medio Ud., tiene conocimiento de los servicios que presta el Banco del Austro S.A.? (Elija una opción).

Tabla N° 18

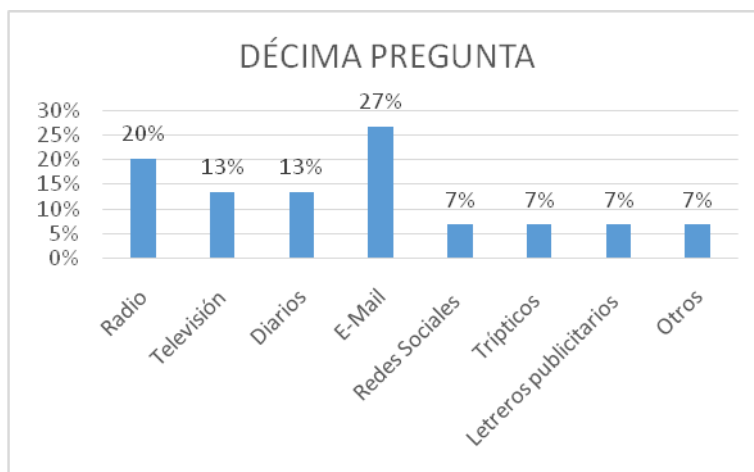
Análisis de medios

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Radio	3	20%
Televisión	2	13%
Diarios	2	13%
Recomendación	4	27%
Redes Sociales	1	7%
Trípticos	1	7%
Letreros publicitarios	1	7%
Otros	1	7%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 18

Análisis de medios



Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- De acuerdo a estos datos cabe recalcar que en su mayoría conoce de los productos y servicios del Banco por recomendación, es decir por clientes que ya han adquirido productos o servicios de esta Institución los cuales tuvieron o tienen una relación crediticia en la cual pudieron satisfacer sus necesidades.

Datos generales

Tabla N° 19

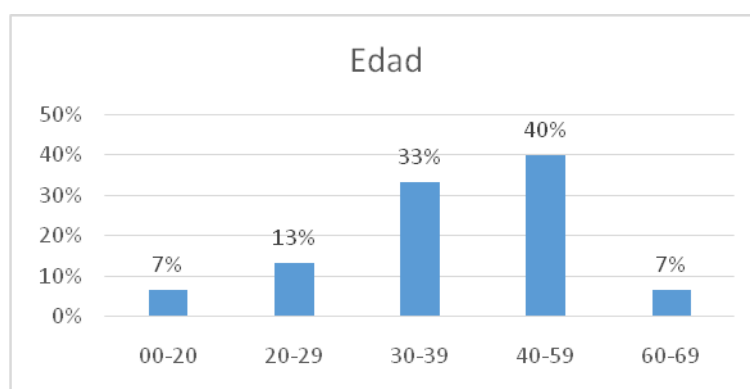
Datos edad

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
00-20	1	7%
20-29	2	13%
30-39	5	33%
40-59	6	40%
60-69	1	7%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 19

Edad encuestados



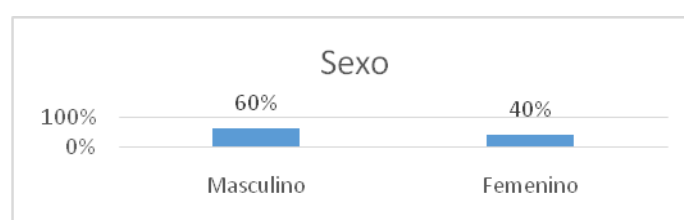
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- De acuerdo a estos resultados es importante considerarlos como segmentos de mercado que permiten conocer sus ingresos con el propósito de otorgarles los productos y servicios del banco.

Tabla N° 20**Sexo**

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	9	60%
Femenino	6	40%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 20**Sexo encuestados**

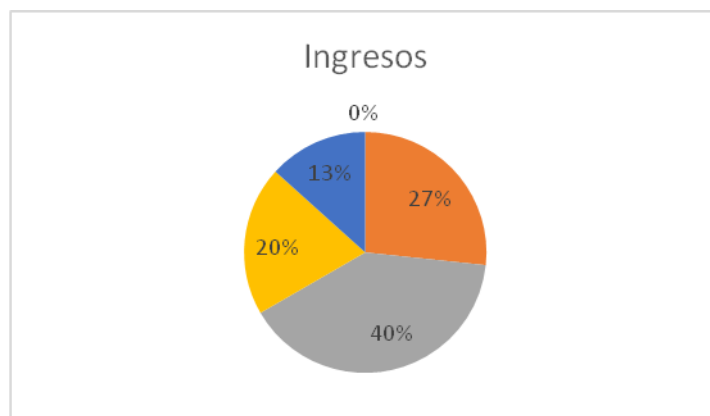
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- Relación a los resultados es indiferente el sexo a la hora de conseguir los clientes para el Banco del Austro S.A.

Tabla N° 21**Ingresos**

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Menos de \$500	0	0%
\$500 a \$1000	4	27%
\$1000 a \$2000	6	40%
Más de \$2000	3	20%
Otros	2	13%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 21**Ingresos encuestados**

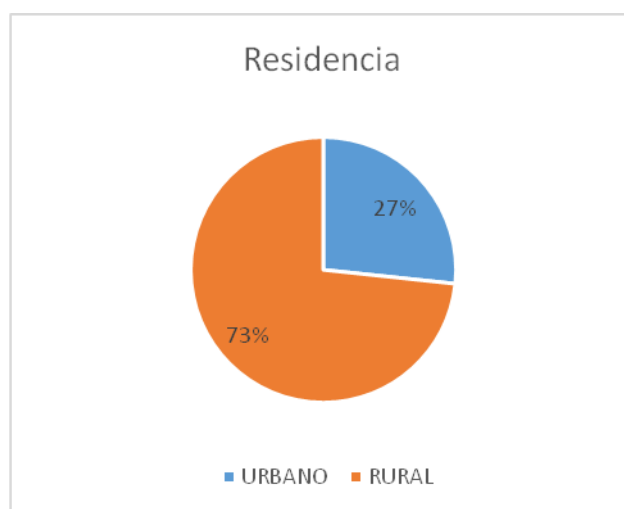
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- Este resultado es importante para ver el tipo de cartera que puede ingresar en el sector, es decir, que tipos de crédito pueden crecer más como producto.

Tabla N° 22**Residencia encuestados**

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
URBANO	4	27%
RURAL	11	73%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 22**Residencia**

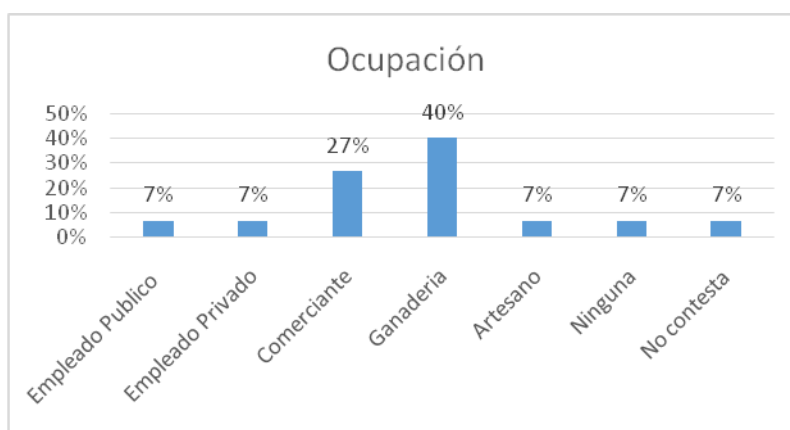
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- Por los resultados podemos decir que son gente que se dedica a la agricultura en las diferentes parroquias del cantón Montufar.

Tabla N° 23**Actividad del encuestado**

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Empleado Publico	1	7%
Empleado Privado	1	7%
Comerciante	4	27%
Ganadería	6	40%
Artesano	1	7%
Ninguna	1	7%
No contesta	1	7%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 23**Ocupación encuestado**

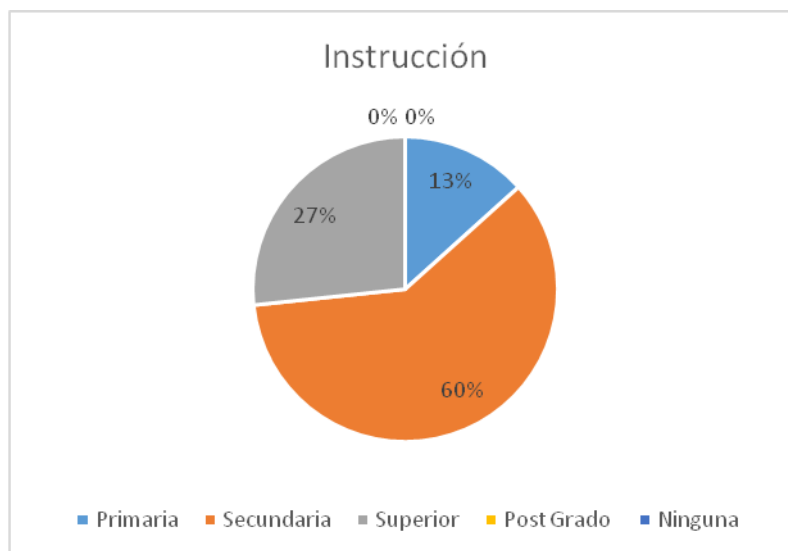
Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- Por los resultados se puede precisar que hay mercado para la otorgación de productos financieros en esta zona norte del país.

Tabla N° 24**Instrucción**

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	2	13%
Secundaria	9	60%
Superior	4	27%
Post Grado	0	0%
Ninguna	0	0%
Total	15	100%

Elaborado por: La Autora

Ilustración 24**Instrucción encuestado**

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.- La mayoría de los encuestados en un 60% tiene una educación secundaria, seguida de un 27% de educación superior. Por los resultados obtenidos, podemos decir que se encuentra en un mercado agrícola ganadero por lo que es necesario comunicar bien las reglas del crédito que se les otorgue.

3.7.3. Levantamiento de la investigación

Basándose en las referencias anteriormente citadas sobre el objetivo de investigación, pasamos al proceso de depuración de la información que se necesita recolectar; es decir, si el objetivo de la investigación es precisar una oportunidad de negocio para el Banco del Austro S.A.; en la ciudad de San Gabriel, cantón Montufar, provincia del Carchi. La información que se necesita como se ha visto en la encuesta piloto, es la que permita conocer las necesidades de los consumidores, la tendencia hacia los productos financieros, actividades comerciales del sector, nichos de mercado no atendidos, modas de los clientes, etc.; como el objetivo de esta investigación es llegar a conocer la viabilidad del proyecto sobre una nueva agencia en el sector antes mencionado, la información que se necesita es conocer la aceptación del Banco en el sector y qué productos satisfacen sus necesidades.

Los servicios que el Banco del Austro S.A.; brindará a sus clientes y en un futuro al público en general son:

Ahorros.- El Banco del Austro S.A., ubicado en la ciudad de Tulcán, Cantón Tulcán, provincia del Carchi exactamente en las calles Ayacucho y Bolívar proporcionará asesoría a la Oficina Matriz en la ciudad de Cuenca, para la inscripción de la apertura de la nueva agencia del Banco en la ciudad de San Gabriel, en la Superintendencia de Bancos, luego de establecido el estudio y demostrado la factibilidad, para la autorización respectiva de funcionamiento. Por otra parte, luego de haber conseguido los permisos pertinentes y completado los requisitos necesarios para la apertura, la agencia del Banco proporcionará asesoría personalizada para la inscripción o apertura de cuentas en la institución, con un aporte inicial que comenzará a constituir su ahorro personal, o aperturas de cuentas corrientes, según las necesidades de los clientes, los cuales ganarían intereses mensualmente,

esto por las facilidades que se dará para que los clientes accedan a los productos y servicios ofertados por el Banco; así como también, las tasas competitivas de interés.

Créditos.- El Banco del Austro S.A., cumpliendo con su función de facilitar créditos a sus clientes y público en general, presentará las políticas y procesos para los clientes con el fin de que puedan acceder a préstamos sin mucho papeleo y con bajas tasas de interés.

El interés del El Banco del Austro S.A., es generar un servicio óptimo eficiente y eficaz, en donde el socio perciba el cambio de intermediación financiera frente a la competencia, y perciba los beneficios que tendrá al pertenecer a esta Institución.

3.7.4. Tabulación y procesamiento de la información

Una vez aplicado el instrumento de investigación como es la encuesta y una vez ordenado y clasificado los resultados obtenidos; posteriormente se realizará la respectiva tabulación y análisis de la información, con el propósito de llevar a un resumen informativo del estudio.

En el presente trabajo investigativo se presentarán los resultados finales a través de matrices de análisis, cuadros estadísticos y gráfica de barras y pasteles estadísticos, mismos que mediante el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel fue fácil de pronunciar.

La observación es directa, el cuestionario estructurado de acuerdo al objeto de estudio; y la escala de estimación serán representados a través de cuadros estadísticos de frecuencia absoluta y frecuencia porcentual, como nos lo ofrece el software estadístico SPSS; misma que será precedida por una breve interpretación de los resultados, como lo demuestra en el Anexo 1 de esta investigación.

3.8. Análisis de la demanda

La demanda aparece cuando existen compradores, en el caso del Banco del Austro S.A., los clientes de un producto o servicio por un periodo de tiempo determinado, dependerá del precio con el cual ingrese al mercado financiero, puede ser éste como un costo de oportunidad por apertura de Agencia.

Como se hizo referencia en el punto 3.; determinación de la Población del presente capítulo la demanda en el cantón Montúfar, provincia de Carchi; estará determinada por la PEA (población económicamente activa) mayores a 20 años que son los que interesan como clientes potenciales del Banco del Austro S.A., basados en los datos obtenidos en el INEC, la demanda se obtendrá a partir del cálculo de la tasa de crecimiento promedio obtenida para cada parroquia, posteriormente se sacará el porcentaje de la PEA del último censo que se mantendrá constante para los diez años de proyección, una vez obtenido este dato se calculará la PEA mayores a 20 años para finalmente con el porcentaje obtenido en las encuestas aplicadas a la población determinar cuál es la demanda real para el proyecto.

3.8.1. Factores que la afectan

Para esto se analizan diferentes variables que determinan la demanda, son cuestiones que condicionan el deseo y la capacidad de los consumidores y que determinan cuál será su curva de demanda:

Preferencias y gustos: Vienen determinadas por la sociedad, el consumo, las modas y los hábitos. Muchas veces no tenemos muy claros, hábitos, gustos y es aquí donde entra en juego la publicidad.

El ingreso del consumidor: Cuanta más alta es la renta más bienes son demandados.

Existencia y precio de bienes sustitutivos y complementarios: Hay bienes que tienen una relación de sustitución y pueden llegar a cubrir la misma necesidad. En este caso, cuando existen dos bienes sustitutivos, lo que pasa es que cualquier variación en el precio de uno de ellos afecta a la demanda del otro.

Expectativas: Se refiere a aquello que espera el consumidor que pase con el precio de un producto.

3.8.2. Comportamiento histórico

Tabla N° 25

Comportamiento histórico de la demanda

	AÑOS	PERSONAS	TPC %	% P.E.A.	PERSON P.E.A	% P.E.A>20 años	Personas PEA>20 años	% Acep Nueva Agencia	Demanda Proyectada
DEMANDA HISTÓRICA	2001	30.511	0,77	41%	21.096	85%	18.016	89%	16.088
	2002	30.746	0,77	41%	21.260	85%	18.156	89%	16.213
	2003	30.983	0,77	41%	21.425	85%	18.297	89%	16.339
	2004	31.221	0,77	41%	21.591	85%	18.439	89%	16.466
	2005	31.462	0,77	41%	21.758	85%	18.582	89%	16.593
	2006	31.704	0,77	41%	21.927	85%	18.726	89%	16.722
	2007	31.948	0,77	41%	22.097	85%	18.871	89%	16.852
	2008	32.194	0,77	41%	22.269	85%	19.018	89%	16.983
	2009	32.442	0,77	41%	22.442	85%	19.165	89%	17.115
	2010	32.692	0,77	41%	22.616	85%	19.314	89%	17.247

Fuente: INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)

Elaborado por: La Autora

Año: 2010

De acuerdo a los datos que se encuentran reflejados en la tabla se toma en cuenta la población en ese año con una tasa promedio de crecimiento del 0,77% de acuerdo al INEC cada año, de este valor se deriva el porcentaje de la PEA (población económicamente activa) de la cual el 85% es la PEA mayor a 20 años y el 89% de aceptación el cual es el porcentaje

promedio de aceptación que ha tenido el Banco de acuerdo a la información obtenida del mismo, de la misma manera el cálculo de la demanda actual y la proyección de la demanda,

3.8.3. Demanda actual

Tabla N° 26

Comportamiento de la demanda actual

	AÑOS	PERSONAS	TPC %	% P.E.A.	PERSON P.E.A	% P.E.A>20 años	Personas PEA>20 años	% Acep Nueva Agencia	Demanda Proyectada
DEMANDA ACTUAL	2011	32.943	0,77	41%	22.791	85%	19.464	89%	17.381
	2012	33.197	0,77	41%	22.968	85%	19.615	89%	17.516
	2013	33.453	0,77	41%	23.147	85%	19.767	89%	17.652
	2014	33.710	0,77	41%	23.326	85%	19.921	89%	17.789
	2015	33.970	0,77	41%	23.507	85%	20.075	89%	17.927

Fuente: INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos)

Elaborado por: La Autora

Año: 2015

3.8.4. Proyección de la demanda

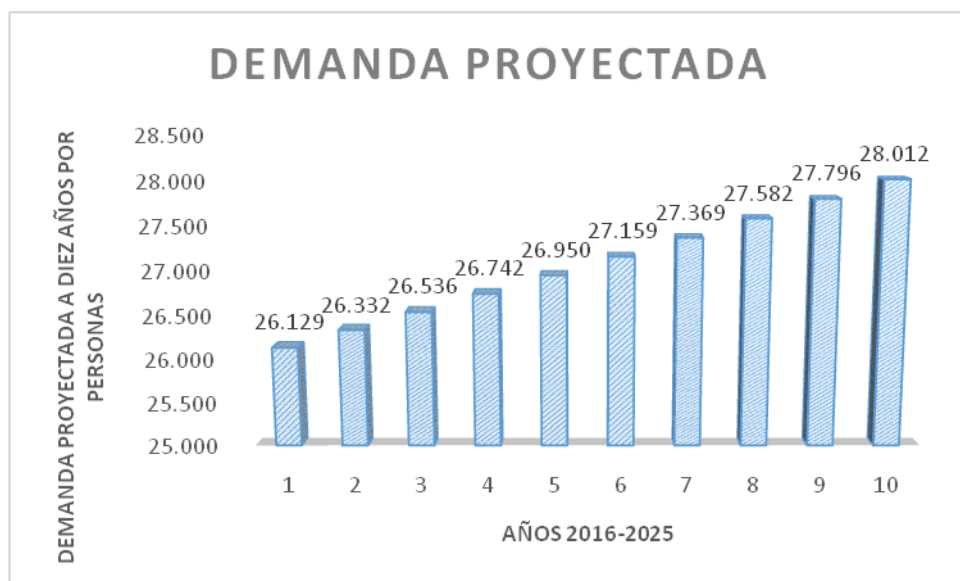
Tabla N° 27

Proyección de la demanda

	AÑOS	PERSONAS	TPC %	% P.E.A.	PERSON P.E.A	% P.E.A>20 años	Personas PEA>20 años	% Acep Nueva Agencia	Demanda Proyectada
DEMANDA PROYECTADA	2016	34.231	0,77	41%	23.690	85%	20.231	89%	18.066
	2017	34.495	0,77	41%	23.873	85%	20.388	89%	18.206
	2018	34.761	0,77	41%	24.059	85%	20.546	89%	18.348
	2019	35.028	0,77	41%	24.245	85%	20.706	89%	18.490
	2020	35.298	0,77	41%	24.433	85%	20.866	89%	18.634
	2021	35.570	0,77	41%	24.623	85%	21.028	89%	18.778
	2022	35.844	0,77	41%	24.814	85%	21.191	89%	18.924
	2023	36.120	0,77	41%	25.007	85%	21.356	89%	19.071
	2024	36.398	0,77	41%	25.201	85%	21.521	89%	19.219
	2025	36.678	0,77	41%	25.396	85%	21.688	89%	19.368

Elaborado por: La Autora

Año: 2015

Ilustración 25***Demanda proyectada por personas***

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

Cabe señalar que el valor de la Ilustración N^a 25, se refleja el total del PEA del Cantón Montufar, desde los años 2016 hasta el año 2025; es decir, es la demanda proyectada final para los próximos diez años; valores numéricos que se consideran los futuros clientes del Banco del Austro S.A., con la apertura de su agencia.

3.9. Análisis de la oferta

En la provincia del Carchi, específicamente en el cantón Montufar, el sistema financiero se encuentra integrado por:

Tabla N° 28***Instituciones financieras del Carchi***

BANCO DE FOMENTO
BANCO DEL PICHINCHA
BANCO DE GUAYAQUIL
BANCO FINCA
BANCO DESARROLLO
COOPERATIVA PABLO MUÑOZ
COOPERATIVA TULCAN
COOPERATIVA SAN GABRIEL
COOPERATIVA ESENCIA INDIGENA
COOPERATIVA PILAHUIN TIO
COOPERATIVA IMBABURAPAK
FODEMI
COOPERATIVA CONTINENTAL

Fuente: La Autora
Año: 2015

Todas estas instituciones financieras se encuentran reguladas de acuerdo a la Tabla N° 5 del ítem 3.3 de la Estructura de mercado.

3.9.1. Factores que la afectan

A continuación, los factores que afectan la curva de la oferta según Hall y Lieberman:

Precio de Servicio: Los precios de los servicios que prestan las instituciones financieras varían de acuerdo a sus políticas internas y al manejo de estrategias que cada una

tiene entre estos se detallan: precio de avance por cajero automático, precio por pérdida de libreta, precio por chequera, etc.

Productos y/o Servicios alternativos: Otros productos y/o servicios que pueden satisfacer la misma necesidad pero con algunas diferencias, en este caso, el cliente solicita un crédito pero no califica para ese tipo de crédito por lo que en la misma institución puede acceder a otro tipo de crédito o en otra institución acceder de igual manera a otro tipo de producto financiero.

Tecnología: A mayor tecnología, mayor ahorro de costos, y por ende, mayor oferta.

Número de IFIS: Mientras más instituciones financieras posean el mercado menores posibilidades de ofrecer sus productos, siempre y cuando éstos tengan productos similares.

Precio esperado: La expectativa de un alza futura en el precio de un bien desplaza la curva de la oferta hacia la izquierda y sucede lo contrario con la expectativa de una baja futura.

3.9.2. Proyección de la oferta

Tabla N° 29

Proyección de la oferta

PROYECCION OFERTA							
RUBROS	AÑOS	Nº CLIENTES					VALOR UNITARIO
		2016	2017	2018	2019	2020	
		2400	4008	6000	8004	9600	
CORTE CTA	\$ 1,83	\$ 4.392,00	\$ 7.334,64	\$ 10.980,00	\$ 14.647,32	\$ 17.568,00	
ESTADO CTA	\$ 0,50	\$ 1.200,00	\$ 2.004,00	\$ 3.000,00	\$ 4.002,00	\$ 4.800,00	
COSTO CHEQUE	\$ 0,30	\$ 720,00	\$ 1.202,40	\$ 1.800,00	\$ 2.401,20	\$ 2.880,00	
CHEQUE DEVUELTO	\$ 2,79	\$ 6.696,00	\$ 11.182,32	\$ 16.740,00	\$ 22.331,16	\$ 26.784,00	
CHEQUE CERTIFICADO	\$ 2,00	\$ 4.800,00	\$ 8.016,00	\$ 12.000,00	\$ 16.008,00	\$ 19.200,00	
CHEQUE GERENCIA	\$ 2,50	\$ 6.000,00	\$ 10.020,00	\$ 15.000,00	\$ 20.010,00	\$ 24.000,00	
CHEQUE PRESENT VENTAN	\$ 3,00	\$ 7.200,00	\$ 12.024,00	\$ 18.000,00	\$ 24.012,00	\$ 28.800,00	
REVOCATORIA CHEQUE	\$ 3,00	\$ 7.200,00	\$ 12.024,00	\$ 18.000,00	\$ 24.012,00	\$ 28.800,00	
CERTIFICADO BANCARIO	\$ 2,65	\$ 6.360,00	\$ 10.621,20	\$ 15.900,00	\$ 21.210,60	\$ 25.440,00	
CONSULTA CAJERO AUT	\$ 0,35	\$ 840,00	\$ 1.402,80	\$ 2.100,00	\$ 2.801,40	\$ 3.360,00	
TRANS INTERB RECIBIDAS	\$ 0,30	\$ 720,00	\$ 1.202,40	\$ 1.800,00	\$ 2.401,20	\$ 2.880,00	
TRANS INTERB ENVIADAS	\$ 0,50	\$ 1.200,00	\$ 2.004,00	\$ 3.000,00	\$ 4.002,00	\$ 4.800,00	
TRANS AL EXTERIOR	\$ 55,49	\$ 133.176,00	\$ 222.403,92	\$ 332.940,00	\$ 444.141,96	\$ 532.704,00	
TRANS RECIB DEL EXTER	\$ 10,00	\$ 24.000,00	\$ 40.080,00	\$ 60.000,00	\$ 80.040,00	\$ 96.000,00	
CONSUMO GASOLINERAS	\$ 0,26	\$ 624,00	\$ 1.042,08	\$ 1.560,00	\$ 2.081,04	\$ 2.496,00	
REPOSICION LIBRETA	\$ 1,00	\$ 2.400,00	\$ 4.008,00	\$ 6.000,00	\$ 8.004,00	\$ 9.600,00	
REPOSICION T/D Y T/C	\$ 4,94	\$ 11.856,00	\$ 19.799,52	\$ 29.640,00	\$ 39.539,76	\$ 47.424,00	
EMISION T/D Y T/C	\$ 5,15	\$ 12.360,00	\$ 20.641,20	\$ 30.900,00	\$ 41.220,60	\$ 49.440,00	
RENOVACION T/D Y T/C	\$ 5,15	\$ 12.360,00	\$ 20.641,20	\$ 30.900,00	\$ 41.220,60	\$ 49.440,00	
COSTO AVANCES CAJ AUT T/C	10 A 100	\$ 2,00	\$ 4.800,00	\$ 8.016,00	\$ 12.000,00	\$ 16.008,00	\$ 19.200,00
	110 A 200	\$ 4,00	\$ 9.600,00	\$ 16.032,00	\$ 24.000,00	\$ 32.016,00	\$ 38.400,00
	210 A 300	\$ 6,00	\$ 14.400,00	\$ 24.048,00	\$ 36.000,00	\$ 48.024,00	\$ 57.600,00
	310 A 400	\$ 8,00	\$ 19.200,00	\$ 32.064,00	\$ 48.000,00	\$ 64.032,00	\$ 76.800,00
	410 A 500	\$ 10,00	\$ 24.000,00	\$ 40.080,00	\$ 60.000,00	\$ 80.040,00	\$ 96.000,00
COSTO AVAN VENTANILLA T/C	10 A 500	\$ 10,00	\$ 24.000,00	\$ 40.080,00	\$ 60.000,00	\$ 80.040,00	\$ 96.000,00
	501 A 1000	\$ 30,00	\$ 72.000,00	\$ 120.240,00	\$ 180.000,00	\$ 240.120,00	\$ 288.000,00
	1001 A 2000	\$ 60,00	\$ 144.000,00	\$ 240.480,00	\$ 360.000,00	\$ 480.240,00	\$ 576.000,00
	2001 A 5000	\$ 146,16	\$ 350.784,00	\$ 585.809,28	\$ 876.960,00	\$ 1.169.864,64	\$ 1.403.136,00
COSTO CHEQUERA	30 CHEQUES	\$ 9,00	\$ 21.600,00	\$ 36.072,00	\$ 54.000,00	\$ 72.036,00	\$ 86.400,00
	90 CHEQUES	\$ 18,00	\$ 43.200,00	\$ 72.144,00	\$ 108.000,00	\$ 144.072,00	\$ 172.800,00
	100 CHEQUES	\$ 30,00	\$ 72.000,00	\$ 120.240,00	\$ 180.000,00	\$ 240.120,00	\$ 288.000,00
	300 CHEQUES	\$ 90,00	\$ 216.000,00	\$ 360.720,00	\$ 540.000,00	\$ 720.360,00	\$ 864.000,00
TOTAL	\$ 524,87	\$ 1.259.688,00	\$ 2.103.678,96	\$ 3.149.220,00	\$ 4.201.059,48	\$ 5.038.752,00	

3.10. Proyección de la demanda insatisfecha

Para determinar la demanda insatisfecha se tomó en cuenta los resultados de la Ilustración N°15, a partir de este resultado que manifiesta que el 47% de la población encuestada en el cantón Montufar en todas sus parroquias, no cuentan con un servicio eficiente lo cual se determina que este porcentaje representa casi el 50% de la población, y por lo tanto, es nuestra demanda insatisfecha o el mercado meta al que se pretende llegar pues es un porcentaje significativo y como se puede observar en el mismo gráfico anterior va a la par de las personas que poseen una cuenta con instituciones financieras, por lo que para el cálculo de la demanda insatisfecha y su proyección se tomará en cuenta este porcentaje el cual se lo multiplicará por la población determinada en el punto 3.8 ANÁLISIS DE LA DEMANDA y así determinaremos la demanda insatisfecha y su proyección para los próximos diez años.

Tabla N° 30

Proyección de la demanda insatisfecha

AÑO	TOTAL CANTÓN	PORCENTAJE DE DEMANDA INSATISFECHA (ENCUESTAS)	PROYECCIÓN DE LA DEMANDA INSATISFECHA
2016	26.129	47%	12.281
2017	26.332	47%	12.376
2018	26.536	47%	12.472
2019	26.742	47%	12.569
2020	26.950	47%	12.666
2021	27.159	47%	12.765
2022	27.369	47%	12.864
2023	27.582	47%	12.963
2024	27.796	47%	13.064
2025	28.012	47%	13.165

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

3.11. Conclusiones

- El Banco del Austro S.A.; luego del análisis del estudio de mercado, el mismo que arroja un resultado viable para la apertura de la nueva agencia en el Cantón Montufar con un 80% de encuestados que manifiestan estar de acuerdo con el proyecto, con ellos se justifica su viabilidad.
- Los productos y servicios financieros con sus tasas de interés y los plazos son factores determinantes a la hora de adquirir o solicitar un préstamo, en este nuevo mercado en el cual el Banco del Austro S.A. quiere entrar; por tal razón, es un determinante para ofrecer tasas de interés competitivas regidas por el Banco Central del Ecuador.
- La situación del Banco del Austro S.A.; como se puede observar en el análisis hecho de la situación diagnóstica, da entender que es una institución con una solidez financiera y reconocida en el país.
- Del diseño y aplicación de la encuesta se obtuvo información relevante que permitió realizar un análisis completo de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas determinando una demanda insatisfecha existente, y la presencia de una competencia fuerte de instituciones financieras como el Banco del Pichincha como su principal competidor.
- El Banco del Austro S.A.; debe planificar un plan de medios de comunicación en la zona con el propósito de mejorar el marketing hacia los segmentos de mercado nuevos y existentes.

CAPÍTULO IV

4. ESTUDIO TÉCNICO O INGENIERÍA DEL PROYECTO

4.1. Descripción del producto

El estructurar un estudio con la finalidad de verificar la posibilidad técnica del funcionamiento de la Agencia del Banco del Austro S.A.; es una de las metas primordiales de la investigación pues como se menciona anteriormente el estudio de mercado se lo realizó dentro del cantón Montúfar, provincia del Carchi.

Entre los principales objetivos tenemos el de determinar la localización óptima del proyecto, así como también, establecer el tamaño y determinar la ingeniería del servicio. El establecer una infraestructura acorde a las necesidades del Banco del Austro S.A.; que permita el desarrollo de las actividades financieras de la institución y la comodidad de los usuarios es importante, así como el personal idóneo para su atención y los equipos necesarios para la satisfacción de los clientes.

4.1.1. Características

En los aspectos que se desarrollaran en este proyecto se encuentra los más destacados para la toma de decisiones, entre ellos: el análisis de la inversión del proyecto, los costos y los gastos, así como el capital de trabajo que se empleará en la apertura de la Agencia. El presupuesto es otra característica importante dentro de la estructuración de la Agencia pues se determinará los activos fijos e intangibles, la proyección de ingresos y egresos, la descripción de las principales funciones de los empleados entre otras.

4.1.2. Tecnología requerida

En la nueva Agencia del Banco se necesita algunos equipos de tecnología que ayudarán al desenvolvimiento de las actividades de intermediación financiera y de comodidad del cliente; por lo que a continuación presentamos la siguiente tabla:

Tabla N° 31

Requerimiento de equipos de tecnología

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Computador Intel Pentium IV de 2.4 Ghz	Unidad	3
HUB para red de 16 puertos	Unidad	1
Impresora matricial Epson Fx 2190 132 columnas	Unidad	1
Impresoras matriciales Epson 390+	Unidad	2
Quemador de cd's	Unidad	1
UPS de 3500 KVA de 45 min (capacidad de ingreso de voltaje)	Unidad	1

Elaborado por: La Autora

4.1.3. Insumos requeridos

En la nueva Agencia del Banco se necesita algunos insumos que de igual manera contribuirán al desenvolvimiento de las actividades de intermediación financiera; presentamos la siguiente tabla:

Tabla N° 32

Requerimiento de insumos

MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Sillón tripersonal	Unidad	1
Anaqueles porta papeletas	Unidad	2
Anaqueles con vidrio corredizo	Unidad	3
Área de trabajo para dos personas F=240 H=180 P=120 incluye puerta de ingreso, 2 gavetas de dos cajones porta teclado importado, base soporte para CPU	Unidad	1
Basureros	Unidad	4
Coche limpiador	Unidad	1
Dialer de voz VISIÓN para programación de mensaje	Unidad	1
Escritorio euro láser	Unidad	3
Lámparas luz natural	Unidad	8
Paneles de tela de:90x253	Unidad	3
Poste inicial	Unidad	1
Puerta con tarjeta	Unidad	1
Reloj	Unidad	2
Sillas ejecutivas	Unidad	5
Sillas visita grafiti	Unidad	6
Sumadoras	Unidad	2
Teléfono	Unidad	2
Teléfono fax	Unidad	1
Teléfono inalámbrico	Unidad	1
Vitrina informativa con vidrio corredizo	Unidad	1
Rotulo Corporativo	Unidad	1

Elaborado por: La Autora

Existen otros insumos que son necesarios para los procesos que la Agencia del Banco del Austro tendrá en sus actividades, y que ponemos a consideración:

Tabla N° 33

Otros insumos

EQUIPO DE SEGURIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Caja fuerte	Unidad	1
Contacto magnético para lanford	Unidad	1
Detectores de humo SENSOR	Unidad	2
Detectores de movimiento	Unidad	6
Pulsadores de emergencia	Unidad	6
Sirena blindada de 30W	Unidad	1
Sirena interior 15 W	Unidad	1
Unidad de control DSC con batería y transformador	Unidad	1

VEHÍCULOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Motocicleta	Unidad	1

OTROS ACTIVOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
Aspiradora pulidora y abrillantadora	Unidad	1
Planta de abastecimiento eléctrico	Unidad	2

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

4.2. Descripción del proceso

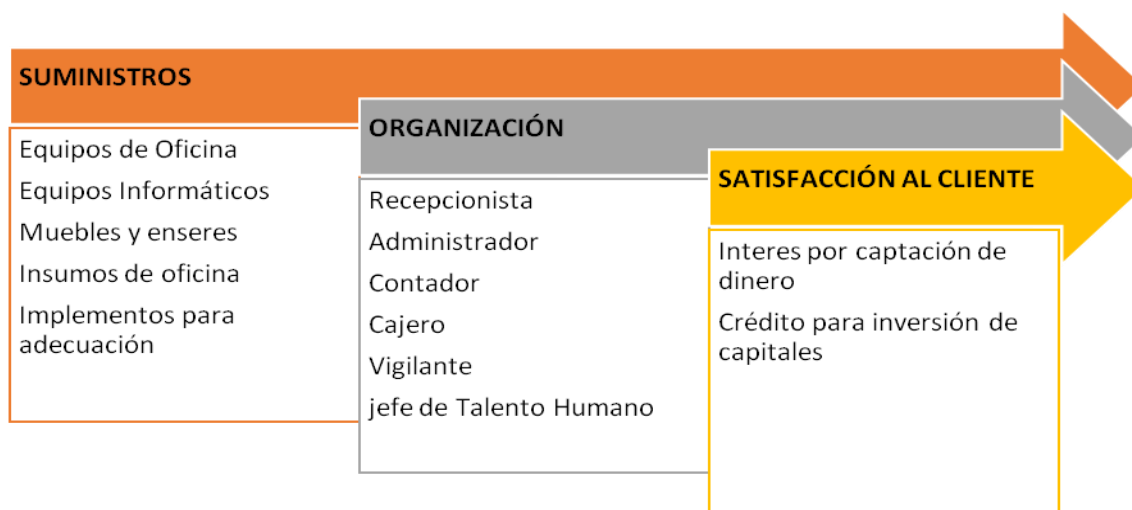
En lo que se refiere a la descripción del proceso de servicios financieros; se aplican capital, mano de obra y energía a un insumo mismo que vendría a ser un producto y/o servicio financiero; en donde para poder satisfacer las expectativas de los clientes del Banco del Austro S.A.; serán parte de la confianza y la seguridad que la Institución les está brindando, respaldada por la firma auditora de control externa, así como también abalizada por la Superintendencia de Bancos; esto quiere decir, que los clientes estén totalmente seguros de que su dinero estará en buenas manos, se dará un trato preferencial en cuanto a fondos de inversión para que el nivel de ganancias que se pueda ofrecer a los clientes sea con una tasa de interés altamente competitiva en el mercado de influencia.

A continuación se muestra el cuadro en el cual está el proceso productivo del proyecto:

Ilustración 26

Proceso productivo





Elaborado por: La Autora
Año: 2015

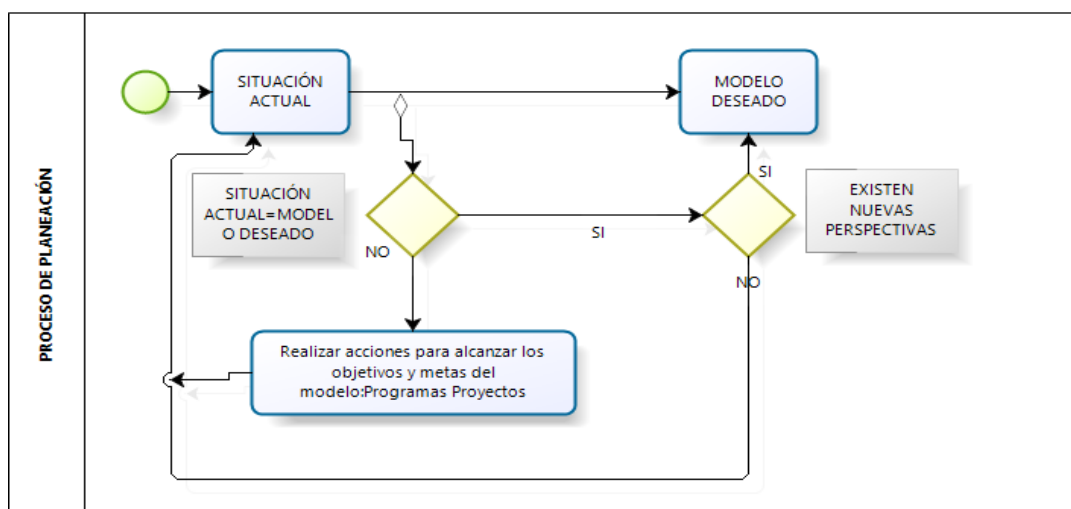
4.2.1. Diagrama de flujo

De acuerdo a lo que menciona Vicente Ramírez en su obra: Propuesta metodológica: formulación de proyectos de inversión; dice: “El proceso de planeación se inicia con el reconocimiento de la situación actual del sistema y si después de su análisis se observa que ésta es distinta al modelo deseado, entonces habrá necesidad de identificar cuáles acciones se requerirán para modificarla y así lograr los objetivos y metas a que se aspira en el modelo”.

Este es un proceso dinámico, pues a medida que se alcanzan los objetivos y metas preestablecidos se modifica la situación actual y, por consiguiente, se enfrentan otras perspectivas que harán necesarias nuevas acciones para dar lugar a nuevos planes, que al materializarse crearán una nueva situación, y así sucesivamente, entre las acciones que se requieren para modificar la situación actual están las de inversión. Por lo tanto a continuación explicamos en un flujograma lo anteriormente citado; para ello utilizamos el modelador de procesos BizAgi, así como también, Visio a continuación detallamos las ilustraciones:

Ilustración 27

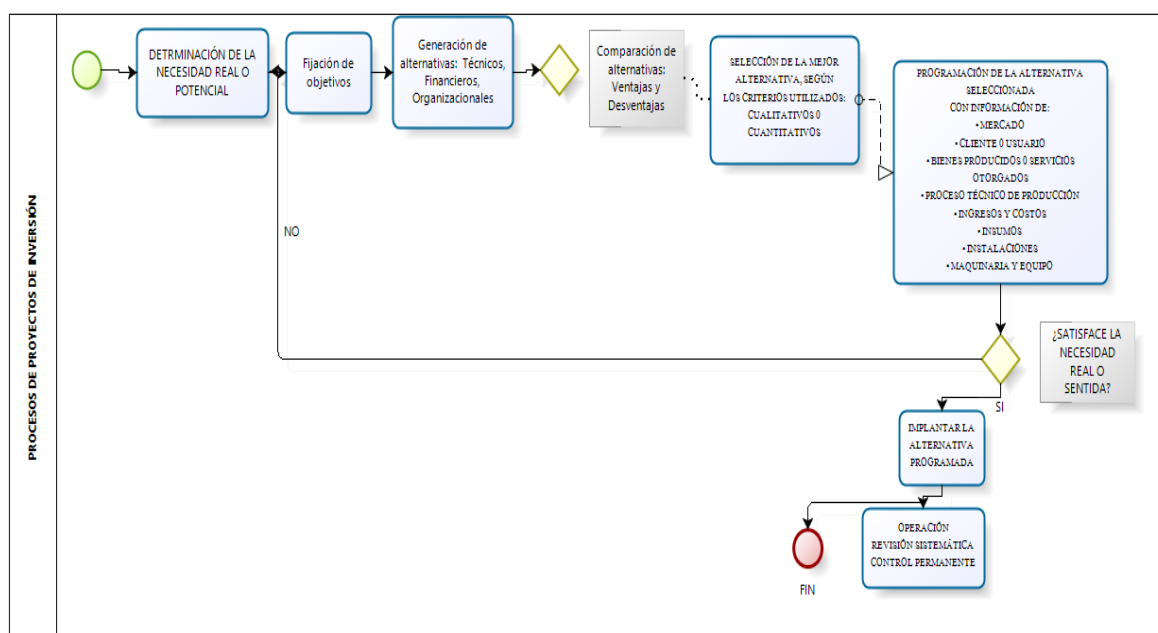
Proceso de planeación



Elaborado por: La Autora

Ilustración 28

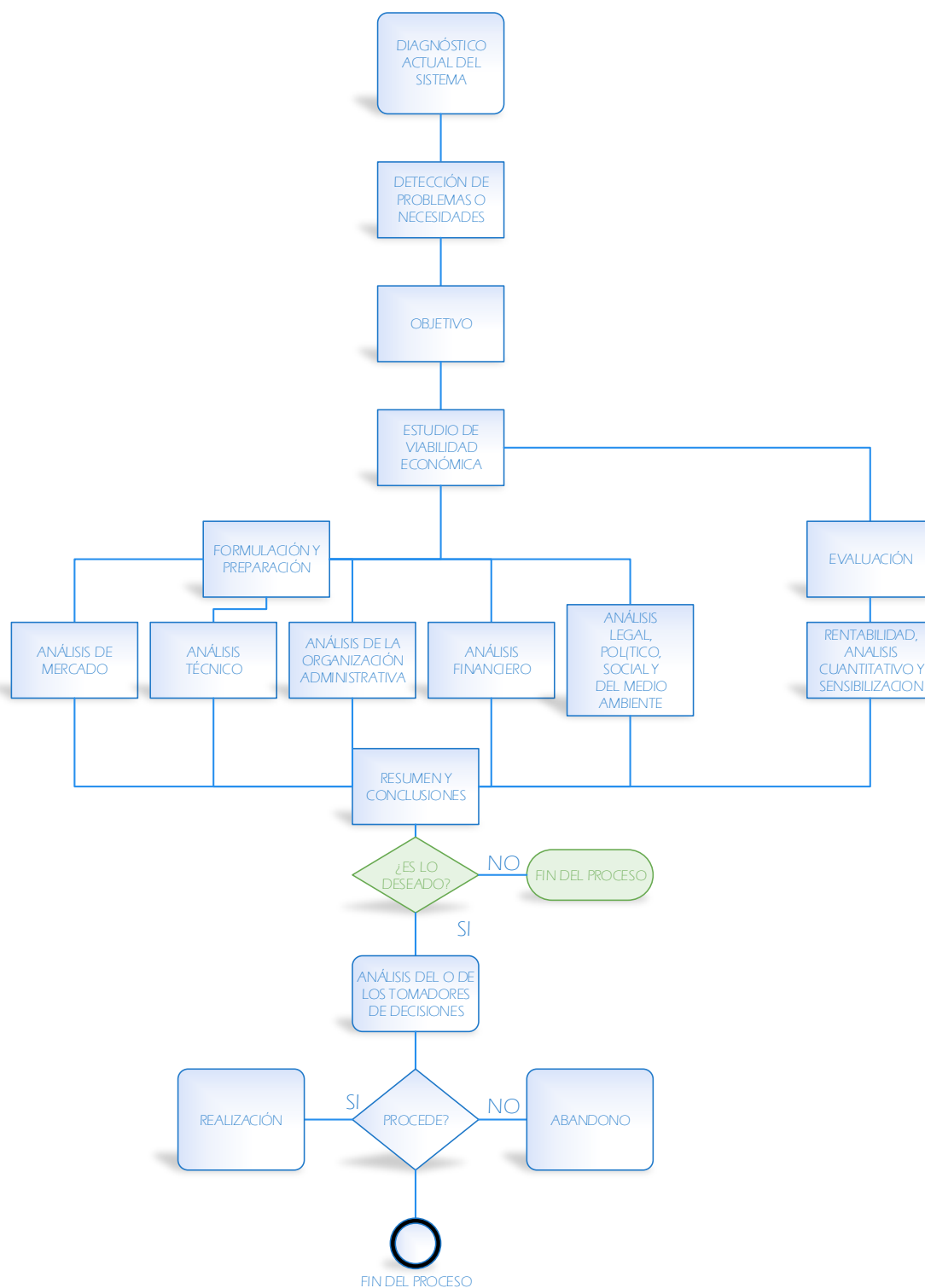
Procesos de proyectos de inversión



Elaborado por: La Autora
Año: 2015

Ilustración 29

Estructura de un proyecto de inversión



Elaborado por: La Autora

4.3. Descripción de actividades

4.3.1. Tamaño del proyecto

La determinación del tamaño es una tarea restringida ya que se deben tomar en cuenta las relaciones existentes entre el tamaño y la tecnología, los equipos, maquinaria, materiales y la organización, es decir, que para el proyecto del Banco del Austro S.A.; se debe tomar en cuenta una serie de elementos denominados así que son fundamentales para la determinación del proyecto y que de una u otra forma influirán en la misma determinación, tamaño, funcionamiento, etc. Así tenemos entonces:

El mercado

El objetivo del proyecto es la creación de una Agencia del Banco del Austro S.A.; que se genera a partir de la prestación de un servicio financiero en donde se podrá dar asesoramiento financiero y llegar a que los clientes obtengan su satisfacción financiera.

El nuevo cliente permitirá dar a conocer de una forma casi inmediata a más del uso a adecuado de las redes sociales y tecnológicas que permitirán expandir al Banco del Austro S.A.; el manejo adecuado del marketing y la planeación estratégica de la Institución permitirá colocarse en el mercado.

Se ha considerado plantear alianzas estratégicas en el sector, como por ejemplo: transporte proveyéndolos de créditos especiales; con empresas comerciales, agricultoras, ganaderas, etc.

4.3.2. En función de la demanda

En base a los resultados obtenidos en el estudio de mercado, como se puede observar en la tabla N° 26 en la que señala la proyección de la demanda insatisfecha, se obtuvo que existen 12.281 personas insatisfechas con el servicio que prestan las entidades financieras por lo que prefieren no tener una cuenta en ninguna de dichas instituciones financieras.

Para efectos de desarrollo institucional y por ende de este proyecto; y según las políticas de crecimiento a futuro que posee el Banco del Austro S.A: se captarán 982 nuevos clientes para el año 2016 con un crecimiento anual 8%.

4.3.3. En función del financiamiento

Para la puesta en marcha de la Agencia del Banco del Austro S.A.; en la ciudad de San Gabriel capital del cantón Montufar, provincia del Carchi; tiene que ver con el financiamiento la Matriz ubicada en la ciudad de Cuenca, misma que ha dispuesto el estudio de factibilidad y la entrega de todos los fondos necesarios para la adquisición de los activos fijos, de los activos diferidos y el capital de respaldo inicial:

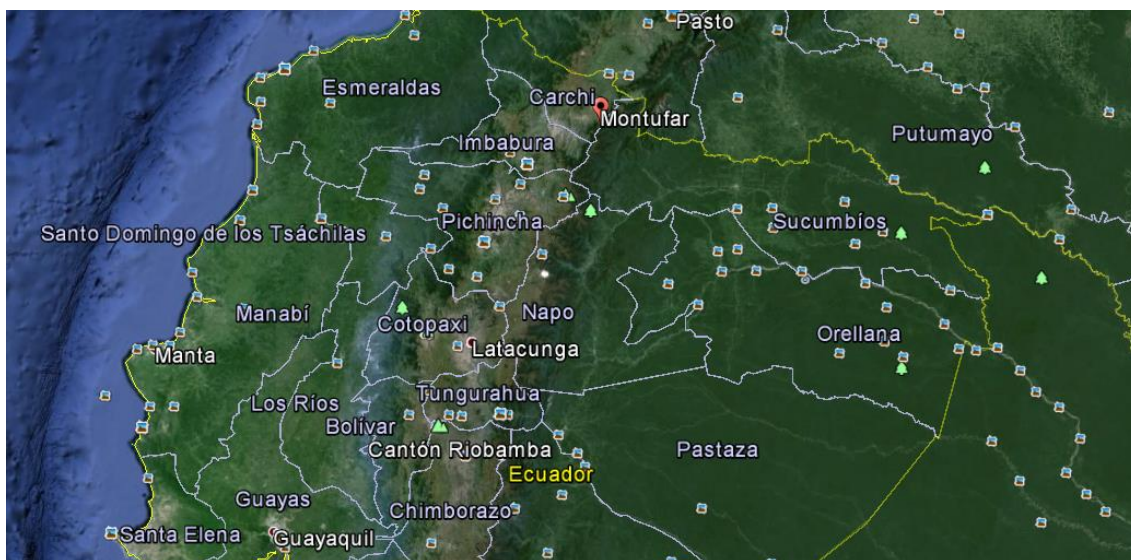
Estos gastos serán absorbidos por la Sucursal del Banco del Austro S.A.; de la ciudad de Tulcán, como se hizo con las otras sucursales y agencias de otras partes del Ecuador; hasta que dicha agencia se encuentren en la capacidad de mantener un porcentaje de liquidez mayor al 14% como lo establece la Ley de Instituciones Financieras.

4.4. Localización del proyecto

4.4.1. Macrolocalización

Ilustración 30

Mapa del Ecuador y localización del cantón Montúfar



Fuente: Google Earth
 Elaborado por: La Autora
 Año: 2015

Ecuador.- Es el nombre oficial de la República del Ecuador; situada en el noroeste de Sudamérica, cuyos límites son: al norte con Colombia, al este y sur con Perú, y al oeste con el océano Pacífico; su nombre a la línea imaginaria del ecuador, que atraviesa el país y divide a la Tierra en dos hemisferios; el país tiene una superficie de 272.045 km² contando con las Galápagos. La capital es Quito, una de las más antiguas de América del Sur.

La Provincia del Carchi está ubicada en el extremo norte del callejón interandino; entre los paralelos 1° 12' 43'' y 0° 21' 50'' de Latitud Norte y entre los meridianos 77° 31' 36'' y 78 33' 12'' de Longitud Occidental; el relieve del terreno es bastante irregular y

montañoso; La Provincia se extiende entre los nudos de Pasto hacia el norte, de Boliche, hacia el sur y en parte del valle del Chota.

Etimológicamente, según Isaac Acosta, la palabra Carchi proviene del idioma chaina Caribe y quiere decir “al otro lado”. Limita al norte con la República de Colombia; al Sur y Oeste con la provincia de Imbabura; al Este con la provincia de Sucumbíos y al Oeste con la Provincia de Esmeraldas. La Provincia del Carchi tiene una extensión de 3.604,33 Km².

Ilustración 31

Ubicación geográfica de la provincia del Carchi



Elaborado por: La Autora
Año: 2015

San Gabriel.- También conocida como: “Ciudad de la eterna primavera”, fue declarada por la UNESCO el 11 de Noviembre de 1992 como Patrimonio Nacional gracias a la fachada colonial de sus construcciones; conocido como la ciudad de las siete colinas, antiguo asentamiento del pueblo Tusa, cuna de lo que fue la importante Cultura Cuasmal. La ciudad de San Gabriel según el trazado original reedita diseño y técnica española adoptada a la geografía local, propia de la arquitectura civil tradicional; la adaptación del trazado urbano a la topografía dio como resultado un manzaneo muy homogéneo desarrollado entre vías principales, hoy las calles Bolívar, Montúfar y Los Andes, y que se

comunicaron desde el punto de acceso a la ciudad. En la construcción de las viviendas se aprovecharon los bohíos, la madera de la región y el material propio de la región.

El trazado inicial consideró un espacio muy amplio para destinarlo a plaza principal, alrededor de la cual se hallan varias edificaciones públicas como el Municipio, Casa de Gobierno. Curiosamente se excluyó a la Iglesia matriz debido a un problema topográfico y también porque en ese lugar existió un mercado indígena muy concurrido, llamado antiguamente tianguis.

En casi todas las fachadas hay ausencia decorativa y en las de un nivel solo seis lucen cornisas, bandas o platabandas molduradas.(Turismo, 2015).

Ilustración 32

Parque principal de la ciudad de San Gabriel



Selección de la localización óptima

El proyecto tuvo como objetivo el buscar la mejor ubicación para la posible apertura de la Agencia del Banco del Austro S.A; y después de los resultados arrojados por el estudio

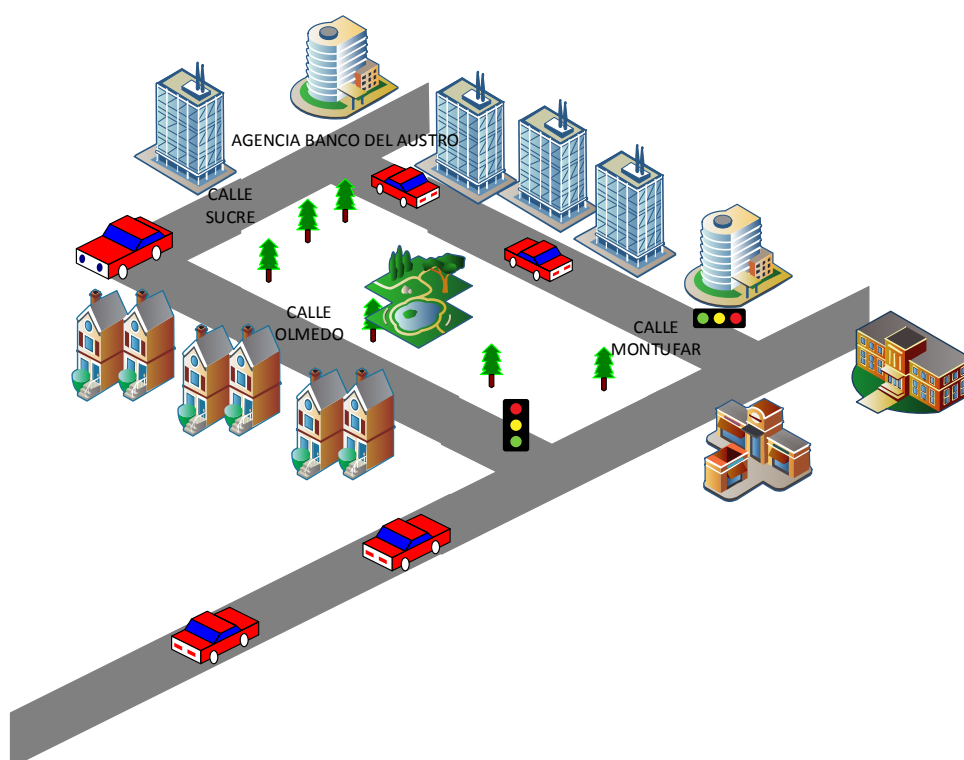
de mercado, se determinó por una decisión interna de la institución y sus directivos en la matriz Cuenca que la nueva agencia se abriría en la ciudad de San Gabriel; entonces surge la posibilidad de arrendar un local en las calles principales del parque central de la ciudad.

4.4.2. Microlocalización

Se concluye que en base al estudio de mercado realizado en el cantón Montufar, es factible ubicar la nueva agencia del Banco del Austro S.A; en la parroquia de San Gabriel, esta opción es la más adecuada ya que como se mencionó anteriormente la institución ha visto un local para arriendo de oficinas, tomando en cuenta la afluencia de gente en la ciudad y por su ubicación geográfica en el cantón.

Ilustración 33

Ubicación de la oficina operativa en la ciudad de San Gabriel



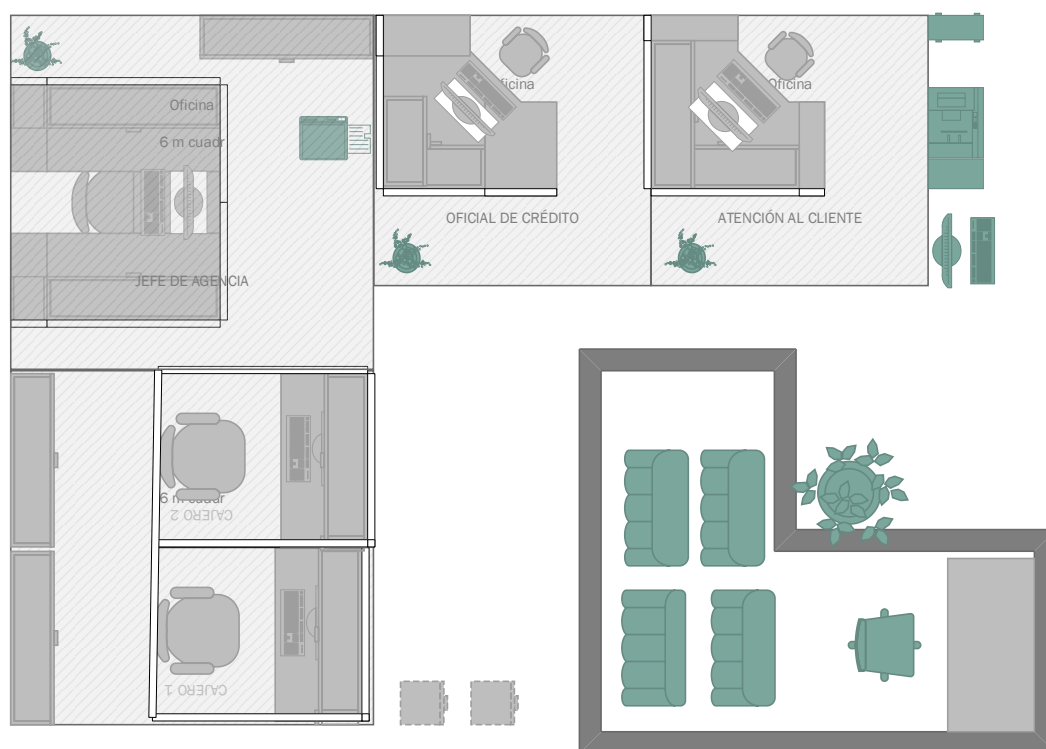
Elaborado por: Ing. Silvio Sánchez

El Banco del Austro S.A.; se encontrará ubicada en la calle Sucre entre Olmedo y Montufar, a unos pocos pasos de la Teatro Municipal, debido a la gran afluencia de la gente por el sector.

4.5. Distribución de planta/áreas

Ilustración 34

Diseño de distribución de áreas



Elaborado por: Ing. Silvio Sánchez

4.6. Análisis de la inversión

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos o intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la Agencia del Banco del Austro S.A.; con excepción del capital de trabajo de trabajo que se debe implementar para el

inicio de las actividades financieras. Por otra parte, colocamos los siguientes enunciados para justificar los conceptos de inversión:

“Se entiende por activo tangible (que se puede tocar) o fijo, los bienes propiedad de la empresa como terrenos, edificios, maquinaria, equipo, mobiliario, vehículos de transporte, herramientas y otros. Se le llama fijo porque la empresa no puede desprenderse fácilmente de él sin que ello ocasione problemas a sus actividades productivas (a diferencia del activo circulante).”

“Se entiende por activo intangible el conjunto de bienes propiedad de la empresa necesario para su funcionamiento, y que incluyen: patentes de invención, marcas, diseños comerciales o industriales, gastos pre-operativos, de instalación de puesta en marcha, etc.(Baca, s.f.).

4.6.1. Inversión fija

Tabla N° 34

Inversión en activos fijos

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Computador Intel Pentium IV de 2.4 Ghz	Unidad	3	750,00	2.250,00
HUB para red de 16 puertos	Unidad	1	130,00	130,00
Impresora matricial Epson Fx 2190 132 columnas	Unidad	1	400,00	400,00
Impresoras matriciales Epson 390+	Unidad	2	369,00	738,00
Quemador de cd's	Unidad	1	78,00	78,00
UPS de 3500 KVA de 45 min (capacidad de ingreso de voltaje)	Unidad	1	400,00	400,00

MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Sillón tripersonal	Unidad	1	350,00	350,00
Anaqueles porta papeletas	Unidad	2	150,00	300,00
Anaqueles con vidrio corredizo	Unidad	3	280,00	840,00
Área de trabajo para dos personas F=240 H=180 P=120 incluye puerta de ingreso, 2 gavetas de dos cajones porta teclado importado, base soporte para CPU	Unidad	1	1.500,00	1.500,00
Basureros	Unidad	4	10,00	40,00
Coche limpiador	Unidad	1	60,00	60,00
Dialer de voz VISIÓN para programación de mensaje	Unidad	1	220,00	220,00
Escritorio euro láser	Unidad	3	378,00	1.134,00
Lámparas luz natural	Unidad	8	22,00	176,00
Paneles de tela de:90x253	Unidad	3	220,00	660,00
Poste inicial	Unidad	1	35,00	35,00
Puerta con tarjeta	Unidad	1	290,00	290,00
Reloj	Unidad	2	26,00	52,00
Sillas ejecutivas	Unidad	5	180,00	900,00
Sillas visita grafiti	Unidad	6	90,00	540,00
Sumadoras	Unidad	2	120,00	240,00
Telefono	Unidad	2	55,00	110,00
Teléfono fax	Unidad	1	270,00	270,00
Teléfono inalámbrico	Unidad	1	80,00	80,00
Vitrina informativa con vidrio corredizo	Unidad	1	170,00	170,00
Rotulo Corporativo	Unidad	1	600,00	600,00

EQUIPO DE SEGURIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Caja fuerte	Unidad	1	5.000,00	5.000,00
Contacto magnético para lanford	Unidad	1	70,00	70,00
Detectores de humo SENSOR	Unidad	2	90,00	180,00
Detectores de movimiento	Unidad	6	45,00	270,00
Pulsadores de emergencia	Unidad	6	24,00	144,00
Sirena blindada de 30W	Unidad	1	120,00	120,00
Sirena interior 15 W	Unidad	1	20,00	20,00
Unidad de control DSC con batería y transformador	Unidad	1	260,00	260,00

VEHÍCULOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Motocicleta	Unidad	1	3.000,00	3.000,00
OTROS ACTIVOS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Aspiradora pulidora y abrillantadora	Unidad	1	1.300,00	1.300,00
Planta de abastecimiento electrico	Unidad	1	1.500,00	1.500,00

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

4.6.2. Inversión diferida

Tabla N° 35

Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
RUBROS	TOTAL
	\$
Gastos de instalación	5.000,00
	\$
Gastos de adecuación	1.900,00
	\$
Programas de computación	2.700,00
TOTAL	ACTIVOS \$
DIFERIDOS	9.600,00

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

4.6.3. Costos y gastos

Tabla N° 36

Costos y gastos

RUBROS	AÑOS				
	2016	2017	2018	2019	2020
GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 58.862,00	\$ 101.066,05	\$ 180.402,91	\$ 322.271,75	\$ 597.491,83
Gastos de personal	\$ 24.305,03	\$ 41.731,73	\$ 74.491,14	\$ 133.070,97	\$ 246.713,57
Remuneraciones mensuales	\$ 18.009,03	\$ 30.615,39	\$ 38.918,57	\$ 46.738,08	\$ 49.946,06
Beneficios Sociales	\$ 2.921,00	\$ 5.015,36	\$ 8.952,41	\$ 15.992,59	\$ 29.650,26
Décimo tercer sueldo	\$ 1.703,00	\$ 2.924,05	\$ 5.219,43	\$ 9.323,99	\$ 17.286,68
Décimo cuarto sueldo	\$ 366,00	\$ 628,42	\$ 1.121,73	\$ 2.003,86	\$ 3.715,16
Vaciones	\$ 852,00	\$ 1.462,88	\$ 2.611,25	\$ 4.664,73	\$ 8.648,42
APORTE AL IEES	\$ 3.135,00	\$ 5.382,80	\$ 9.608,29	\$ 17.164,25	\$ 31.822,52
Fondos de Reserva	\$ 803,00	\$ 1.378,75	\$ 2.461,07	\$ 4.396,46	\$ 8.151,03
Aporte Patronal 12,15%	\$ 2.332,00	\$ 4.004,04	\$ 7.147,22	\$ 12.767,79	\$ 23.671,48
Impuesto a la renta del personal	\$ 240,00	\$ 412,08	\$ 735,56	\$ 1.314,01	\$ 2.436,17
Pensiones y jubilaciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Otros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Honorarios	\$ 6.000,00	\$ 10.302,00	\$ 18.389,07	\$ 32.850,23	\$ 60.904,34
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Honorarios Profesionales	\$ 6.000,00	\$ 10.302,00	\$ 18.389,07	\$ 32.850,23	\$ 60.904,34
Servicios Varios	\$ 20.232,00	\$ 34.738,34	\$ 62.007,94	\$ 110.770,99	\$ 205.369,42
Movilizaciones, fletes, y embalajes	\$ 600,00	\$ 1.030,20	\$ 1.838,91	\$ 3.285,02	\$ 6.090,43
Guardiania	\$ 4.032,00	\$ 6.922,94	\$ 12.357,46	\$ 22.075,36	\$ 40.927,71
Publicidad y propaganda	\$ 6.000,00	\$ 10.302,00	\$ 18.389,07	\$ 32.850,23	\$ 60.904,34
Agua, luz y telefono	\$ 2.400,00	\$ 4.120,80	\$ 7.355,63	\$ 13.140,09	\$ 24.361,73
Seguros	\$ 1.800,00	\$ 3.090,60	\$ 5.516,72	\$ 9.855,07	\$ 18.271,30
Arriendos	\$ 4.200,00	\$ 7.211,40	\$ 12.872,35	\$ 22.995,16	\$ 42.633,03
Otros servicios	\$ 1.200,00	\$ 2.060,40	\$ 3.677,81	\$ 6.570,05	\$ 12.180,87
Impuestos, Contribuciones, y Multas	\$ 300,00	\$ 515,10	\$ 919,45	\$ 1.642,51	\$ 3.045,22
Impuestos fiscales	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Impuestos municipales	\$ 300,00	\$ 515,10	\$ 919,45	\$ 1.642,51	\$ 3.045,22
Aportes organismos de control	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Aportes por garantías de depósitos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Aportes de ley otras instituciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Multas y otras sanciones	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Impuestos y aportes otros organismos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Depreciación de activos fijos	\$ 2.644,00	\$ 4.539,75	\$ 8.103,45	\$ 14.476,00	\$ 26.838,51
Amortizaciones	\$ 1.200,00	\$ 2.060,40	\$ 3.677,81	\$ 6.570,05	\$ 12.180,87
Gastos de constitución y organización		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos de instalación	\$ 626,00	\$ 1.074,84	\$ 1.918,59	\$ 3.427,37	\$ 6.354,35
Estudios		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Programas de computación	\$ 320,00	\$ 549,44	\$ 980,75	\$ 1.752,01	\$ 3.248,23
Gastos de adecuación	\$ 254,00	\$ 436,12	\$ 778,47	\$ 1.390,66	\$ 2.578,28
Plusvalia Mercantil		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
OTROS GASTOS	\$ 3.000,00	\$ 5.151,00	\$ 9.194,54	\$ 16.425,12	\$ 30.452,17
Suministros	\$ 1.440,00	\$ 2.472,48	\$ 4.413,38	\$ 7.884,06	\$ 14.617,04
Donaciones	\$ 360,00	\$ 618,12	\$ 1.103,34	\$ 1.971,01	\$ 3.654,26
Mantenimiento y reparaciones	\$ 1.200,00	\$ 2.060,40	\$ 3.677,81	\$ 6.570,05	\$ 12.180,87
Otros					

4.6.4. Capital de trabajo

El capital de trabajo dentro de una institución financiera como el Banco del Austro S.A; tiene un tratamiento diferente al utilizado por las empresas comunes; pues “el capital de trabajo dentro de la organización es el resultado de la resta del activo corriente menos el pasivo corriente”; en otras palabras, el dinero que queda de restar lo que tiene la organización, menos lo que debe a corto plazo.

Las instituciones financieras tratan al pasivo por dinero que reciben en captaciones; naturalmente este dinero tiene que ser devuelto a sus acreedores o clientes incluido los intereses que generen con la tasa vigente en el mercado; pero a su vez, este dinero servirá para crear el activo, a través de las carteras de crédito más rentables; y naturalmente los intereses cobrados por prestar el dinero a determinado plazo y tasa de interés se concebirán como ganancias propias luego del descuento del pago por la tasa pasiva.

Es por esta razón que para el cálculo se debe aplicar la fórmula:

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Oblig. con el Púb.} - \text{Créditos por vencer} + \text{Fondos dispo.}$$

Tabla N° 37
Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	
RUBROS	
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1.281.407
DEPÓSITOS A LA VISTA	768.845
DEPÓSITOS A PLAZO	256.281
DEPÓSITOS DE GARANTÍA	256.281
_ CRÉDITOS POR VENCER	810.070
CRÉDITOS COMERCIAL	208.711
CRÉDITOS DE CONSUMO	587.122
CRÉDITOS DE VIVIENDA	9.653
CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	4.584
SUBTOTAL	471.337
FONDOS DISPONIBLES	63.551
CAJA	40.000
BANCOS Y OTRAS INST. FINANC.	23.551
CAPITAL DE TRABAJO	534.888

Elaborado por: La Autora
 Año: 2015

CAPÍTULO V

5. PRESUPUESTOS

El determinar una adecuada asignación de recursos económicos necesarios para el desarrollo óptimo de la agencia del Banco del Austro S.A; es fundamental, pues es necesario saber la inversión inicial del proyecto, establecer una estructura de costos, establecer el capital del trabajo, así como también, el determinar los estados financieros del proyecto.

5.1. De inversión

La inversión inicial comprende la adquisición de todos los activos fijos o tangibles y diferidos o intangibles necesarios para iniciar las operaciones de la empresa, con excepción del capital de trabajo.

5.1.1. Activos fijos

Tabla N° 38

Matriz de activos fijos

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

Computador Intel Pentium IV de 2.4 Ghz
HUB para red de 16 puertos
Impresora matricial Epson Fx 2190 132 columnas
Impresoras matriciales Epson 390+
Quemador de cd's
UPS de 3500 KVA de 45 min (capacidad de ingreso de voltaje)
Elaborado por: La Autora Año: 2015

MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA

Sillón tripersonal
Anaqueles porta papeletas
Anaqueles con vidrio corredizo
Área de trabajo para dos personas F=240 H=180 P=120 incluye puerta de ingreso, 2 gavetas de dos cajones porta teclado importado, base soporte para CPU
Basureros
Coche limpiador
Dialer de voz VISIÓN para programación de mensaje
Escritorio euro láser
Lámparas luz natural
Paneles de tela de:90x253
Poste inicial
Puerta con tarjeta
Reloj
Sillas ejecutivas
Sillas visita grafiti
Sumadoras
Teléfono
Teléfono fax
Teléfono inalámbrico
Vitrina informativa con vidrio corredizo
Rotulo Corporativo

EQUIPO DE SEGURIDAD

Caja fuerte
Contacto magnético para lanford
Detectores de humo SENSOR
Detectores de movimiento
Pulsadores de emergencia
Sirena blindada de 30W
Sirena interior 15 W
Unidad de control DSC con batería y transformador

VEHÍCULOS

Motocicleta
Elaborado por: Eliana Bolaños
Año: 2015

OTROS ACTIVOS

Aspiradora pulidora y abrillantadora
Planta de abastecimiento eléctrico
Elaborado por: La Autora
Año: 2015

5.1.2. Activos intangibles

Los activos intangibles son todas aquellas inversiones que se las realizan sobre activos constituidos por los servicios o derechos adquiridos necesarios para la puesta en marcha del proyecto de la apertura de la nueva agencia del Banco del Austro S.A.; se constituyen en inversiones intangibles aptas de amortizar.

A diferencia de los activos fijos, los activos intangibles no se deprecian sino que se amortizan, es decir que estos gastos son aptos de recuperación una vez puesta en marcha las actividades de la nueva agencia que el banco necesita aperturar.

Tabla N° 41

Matriz proyección de ingresos

Nº PERS. INGRESAN= 73		2017													Nº PERS. AL AÑO
Nº PERS. RETIRAN= 18		MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Nº PERS. NETO= 55		Nº PERS.MES	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	
		PROM. DEPOS. CAN \$50	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	660
		PROM. DEPOS. CCN \$300	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	
		INGR. POR DEP CAN	2.750,00	2.750,00	2.750,00	2.750,00	2.750,00	2.750,00	2.750,00	2.750,00	2.750,00	2.750,00	2.750,00	2.750,00	
		INGR. POR DEP CCN	16.500,00	16.500,00	16.500,00	16.500,00	16.500,00	16.500,00	16.500,00	16.500,00	16.500,00	16.500,00	16.500,00	16.500,00	
		TOTAL MES	19.600,00	19.600,00	19.600,00	19.600,00	19.600,00	19.600,00	19.600,00	19.600,00	19.600,00	19.600,00	19.600,00	19.600,00	
Nº PERS. INGRESAN= 59		2018													Nº PERS. AL AÑO
Nº PERS. RETIRAN= 15		MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Nº PERS. NETO= 44		Nº PERS.MES	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	
		PROM. DEPOS. CAN \$50	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	528
		PROM. DEPOS. CCN \$300	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	
		INGR. POR DEP CAN	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	2.200,00	
		INGR. POR DEP CCN	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	13.200,00	
		TOTAL MES	15.750,00	15.750,00	15.750,00	15.750,00	15.750,00	15.750,00	15.750,00	15.750,00	15.750,00	15.750,00	15.750,00	15.750,00	
Nº PERS. INGRESAN= 81		2019													Nº PERS. AL AÑO
Nº PERS. RETIRAN= 22		MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Nº PERS. NETO= 69		Nº PERS.MES	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	
		PROM. DEPOS. CAN \$50	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	828
		PROM. DEPOS. CCN \$300	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	
		INGR. POR DEP CAN	3.450,00	3.450,00	3.450,00	3.450,00	3.450,00	3.450,00	3.450,00	3.450,00	3.450,00	3.450,00	3.450,00	3.450,00	
		INGR. POR DEP CCN	20.700,00	20.700,00	20.700,00	20.700,00	20.700,00	20.700,00	20.700,00	20.700,00	20.700,00	20.700,00	20.700,00	20.700,00	
		TOTAL MES	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	24.500,00	
Nº PERS. INGRESAN= 68		2020													Nº PERS. AL AÑO
Nº PERS. RETIRAN= 12		MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Nº PERS. NETO= 56		Nº PERS.MES	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56	
		PROM. DEPOS. CAN \$50	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	672
		PROM. DEPOS. CCN \$300	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	300,00	
		INGR. POR DEP CAN	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	2.800,00	
		INGR. POR DEP CCN	16.800,00	16.800,00	16.800,00	16.800,00	16.800,00	16.800,00	16.800,00	16.800,00	16.800,00	16.800,00	16.800,00	16.800,00	
		TOTAL MES	19.950,00	19.950,00	19.950,00	19.950,00	19.950,00	19.950,00	19.950,00	19.950,00	19.950,00	19.950,00	19.950,00	19.950,00	

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

Tabla N° 42

Proyección en el ingreso de ahorro

N° CLIENTES	INGRESOS AHORRO	INTERÉS CAN 0,75%	INTERÉS CCN 1.15%
780	23.100,00	173,25	1.039,50
1.440	19.600,00	147,00	882,00
1.968	15.750,00	118,13	708,75
2.796	24.500,00	183,75	1.102,50
3.468	19.950,00	149,63	897,75

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

Tabla N° 43

Proyección depósitos a plazo fijo

DEPÓSITO PROMEDIO	INTERÉS POR PAGAR 5,75%	INTERÉS POR PAGAR 6.00%
3.654.000,00	337.995,00	319.725,00
4.384.800,00	405.594,00	383.670,00
5.261.760,00	486.712,80	460.404,00
6.314.112,00	584.055,36	552.484,80
7.576.934,40	700.866,43	662.981,76

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

5.3. Proyección de egresos

Tabla N° 44

Proyección de egresos

PRESUPUESTOS GASTOS DE PERSONAL										
SALARIOS ÁREA ADMINISTRATIVA	Nº	SALARIO UNIFICADO	COMPONENTE SALARIAL	COMPENSA CIÓN COSTO DE LA VIDA	TOTAL INGRESO	APORTE PERSONAL 9,35%	APORTE PATRONAL 11,15%	IMPUESTO A LA RENTA	RETENC.CO RP	TOTAL PAGOS
JEFE DE AGENCIA	1	\$ 7.200,00	96	\$ 2.436,00	\$ 9.733,00	\$ 910,04	\$ 1.085,23	240	180	\$ 8.402,96
OFICIAL DE CRÉDITO	1	\$ 2.400,00	96	\$ 3.000,00	\$ 5.497,00	\$ 513,97	\$ 612,92		180	\$ 4.803,03
RECIBIDOR PAGADOR	1	\$ 2.400,00	96	\$ 3.000,00	\$ 5.497,00	\$ 513,97	\$ 612,92		180	\$ 4.803,03
TOTAL EGRESO ANUAL		\$ 12.000,00	288	\$ 8.436,00	\$ 20.724,00	\$ 1.937,69	\$ 2.310,73	240	540	\$ 18.006,31

5.4. Estructura del financiamiento

5.4.1. Estados financieros

1. Estado de resultados

Ilustración 35

Estado de pérdidas y ganancias

Estado de Pérdidas y Ganancias				
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014				
BANCO DEL AUSTRO				
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS COMPARATIVO				
(En miles de dólares)	DIC-13	DIC-14	VARIACIÓN (\$)	VARIACIÓN (%)
INGRESOS				
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	112.206	117.295	5.090	4,54%
COMISIONES GANADAS	14.343	17.217	2.874	20,04%
UTILIDADES FINANCIERAS	1.301	2.235	934	71,83%
INGRESOS POR SERVICIOS	10.338	9.874	(464)	-4,48%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1.252	1.972	720	57,46%
OTROS INGRESOS	2.906	2.157	(749)	-25,78%
TOTAL DE INGRESOS	142.346	150.751	8.405	5,90%
EGRESOS				
INTERESES CAUSADOS	29.141	35.538	6.396	21,95%
COMISIONES CAUSADAS	9.310	10.035	724	7,78%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	2.588	2.837	249	9,62%
PROVISIONES	9.791	11.926	2.135	21,80%
GASTOS DE OPERACIÓN	66.409	66.806	397	0,60%
OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	11	0	(11)	-99,31%
OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	3.574	1.936	(1.638)	-45,83%
IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	9.229	8.128	(1.101)	-11,93%
TOTAL DE EGRESOS	130.053	137.206	7.153	5,50%
UTILIDAD NETA	12.293	13.545	1.252	10,18%

Fuente: Banco del Austro S.A 2014

2. Balance general

Ilustración 36

Balance general

Balance General AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014				
BALANCE GENERAL COMPARATIVO (En miles de dólares)				
	DIC-13	DIC-14	VARIACIÓN (S)	VARIACIÓN (%)
ACTIVO				
FONDOS DISPONIBLES	300.153	304.711	4.558	1,52%
OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	-	-	0,00%
INVERSIONES	122.889	177.348	54.451	44,23%
CARTERA DE CRÉDITOS	792.790	881.658	88.868	12,83%
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES	237.327	350.338	123.010	54,11%
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	583.960	585.489	(17.472)	-3,00%
CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	9.348	8.233	(1.115)	-11,92%
CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	4.401	3.183	(1.218)	-28,13%
(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(41.348)	(45.584)	(4.236)	10,47%
DEUDORES POR ACEPTACIONES	3.937	459	(3.478)	-88,34%
CUENTAS POR COBRAR	21.770	22.353	583	2,68%
BIENES REALIZABLES, ADJUD. POR PAGO, DE ARREN. MERC. Y NO UTIL. POR LA INSTIT.	5.953	5.420	(533)	-8,96%
PROPIEDADES Y EQUIPO	20.881	24.079	3.198	15,32%
OTROS ACTIVOS	132.093	161.739	29.627	22,43%
TOTAL ACTIVO	1.286.467	1.577.648	291.173	22,65%
PASIVO				
OBIGACIONES CON EL PÚBLICO	1.160.500	1.348.888	188.388	16,28%
OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	-	-	0,00%
OBIGACIONES INMEDIATAS	4.958	4.618	(341)	-6,87%
ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	3.937	459	(3.478)	-88,34%
CUENTAS POR PAGAR	41.989	48.918	(1.871)	-4,55%
OBIGACIONES FINANCIERAS	40.871	38.387	(4.475)	-10,44%
VALORES EN CIRCULACIÓN	-	-	-	0,00%
OBIGACIONES CONV. EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	-	-	-	0,00%
OTROS PASIVOS	12.205	8.091	(3.215)	-26,34%
TOTAL PASIVO	1.266.458	1.440.348	173.789	13,72%
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	80.000	99.500	19.500	24,38%
PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACIÓN DE ACCIONES	-	-	-	0,00%
RESERVAS	13.582	14.801	1.240	9,14%
OTROS APORTES PATRIMONIALES	-	-	-	0,00%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	9.127	9.519	392	4,30%
RESULTADOS	12.320	13.572	1.252	10,16%
TOTAL PATRIMONIO	124.009	137.382	13.373	10,79%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1.286.467	1.577.648	291.173	22,65%
CUENTAS CONTINGENTES	64.353	182.688	118.337	183,84%
CUENTAS DE ORDEN	1.477.559	4.445.779	968.210	27,84%

Fuente: Banco del Austro S.A 2014

3. Flujo neto de fondos

Tabla N° 45

Flujo neto de fondos

FLUJO DE CAJA ACTUAL PROYECTADO - AGENCIA DEL BANCO DEL AUSTRO S.A.						
RUBROS		2016	2017	2018	2019	2020
+FUENTES O INGRESOS DE CAPITAL		954,760	1,050,236	1,155,260	1,270,786	1,397,864
Intereses ganados en créditos		387,900.36	426,690.40	469,359.44	516,295.38	567,924.92
Ingresos por comisiones y servicios		566,859.60	623,545.56	685,900.12	754,490.13	829,939.14
			-	-	-	-
- USOS DE CAPITAL		708,157	778,973	856,870	942,557	1,036,813
Interés pagados por DPF		657,720	723,492	795,841	875,425	962,968
Gastos de personal		18,006	19,807	21,787	23,966	26,363
Gastos operacionales		12,000	13,200	14,520	15,972	17,569
Adquisición activos fijos		20,431	22,474	24,722	27,194	29,913
SUBTOTAL		246,603	271,263	298,390	328,229	361,051
INVERSIÓN INICIAL	614,919		-	-	-	-
Inversión en activos fijos	20,431		-	-	-	-
Activo diferido	9,600		-	-	-	-
Capital de trabajo	534,888		-	-	-	-
Capital inicial concedido	50,000		-	-	-	-
+ Depreciación		2,644	2,908	3,199	3,519	3,871
+ Amortización		1,200	1,320	1,452	1,597	1,757
FLUJO DE FONDOS	- 614,919	250,447	275,492	303,041	333,345	366,679

		COLOCACIÓN CRÉDITOS POR OFICIAL (en la agencia solo habrá un oficial)				
MENSUAL	ANUAL		TASA	MONTO	INTERESES GANADOS	INT GANADOS AL AÑO
250000	3000000	MICRO	19.50%	62500	11202.32	134427.84
		COMERCIAL	11.23%	62500	6357.49	76289.88
		CONSUMO	15.20%	62500	8,667.65	104011.8
		VIVIENDA	10.78%	62500	6097.57	73170.84
		TOTAL		250000	32325.03	387900.36

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

De la tabla N 29 de la proyección de la oferta los ingresos por servicios y comisiones valor total por el 45% debido a que no todos esos rubros serán cobrados porque no todos los clientes tienen cuenta de ahorro y corriente sino que según la información y las estadísticas que el Banco proporciona de ese monto total solo hay que tomar el 45%.

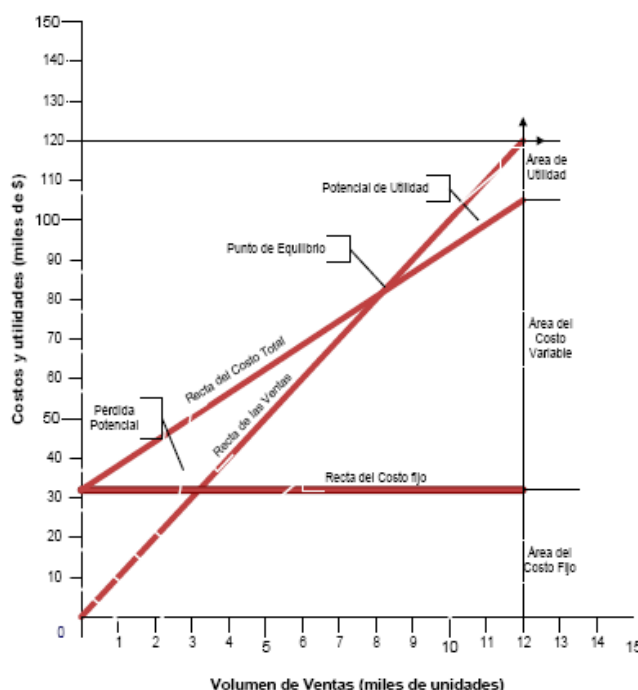
En los ingresos de intereses ganados de acuerdo a la tabla de amortización que maneja el Banco .

4. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio para este proyecto tiene relación con los costos ya que el punto de equilibrio que a menudo se denomina análisis costo – utilidad – volumen están directamente involucrados estos conceptos. “El punto de equilibrio es el volumen de ventas por el cual no se obtiene pérdida ni ganancia. Su cálculo requiere la separación de todos los costos en sus elementos fijos y variables”, como explicamos anteriormente dentro del funcionamiento del Banco del Austro S.A., por ser una institución de servicios de intermediación financiera, no se pueden clasificar los costos fijos de los costos variables; sin embargo, se ha determinado los gastos operacionales con todos sus componentes

El volumen de ventas expresados en número de unidades de venta que se lo ubica en el eje x que frente a los costos y utilidades expresados en dólares se lo ubica en el eje y, se necesita esta variable para saber el número de unidades que se deberá vender para que los ingresos sean igual a los costos, estos conceptos que se los utiliza dentro de las empresas de producción se los puede observar en el gráfico siguiente:

Ilustración 37
Punto de equilibrio



Elaborado por: La Autora
Año: 2015

El punto de equilibrio no se puede determinar cómo en una empresa de producción; en primer lugar porque no se calcula los ingresos a través de la utilización de las unidades de ventas, por la no existencia de costos fijos ni variables y por ende de los costos totales.

En este caso los valores que contamos son los gastos operacionales y todos sus componentes que tienen su inicio en el valor de la inversión en activos fijos en el año cero versus los ingresos de igual manera con todos sus componentes y que tienen su punto de inicio en el año cero en la cantidad de caja y bancos entregada para el inicio de sus actividades; pero el análisis más relevante que se puede realizar al respecto es que simplemente debe existir un equilibrio entre los que son los ingresos versus los gastos.

5.5. Evaluación financiera

En lo que respecta a la evaluación financiera es preciso determinar la existencia del beneficio frente al costo, y que la inversión propuesta será económicamente rentable para la organización. Esto lo lograremos a través del análisis de los gastos incurridos en la puesta en marcha del proyecto; a través del análisis del punto de equilibrio entre los ingresos y los gastos; el del calcular el flujo de efectivo que arrojen los valores correspondientes para la aplicación de las fórmulas del período de recuperación, VAN, TIR, Costo- Beneficio; así como también el de interpretar los indicadores financieros que determine el Banco del Austro S.A.

5.5.1. Determinación de la tasa de descuento

Es importante determinar una tasa de descuento que se aplique al flujo de efectivos de fondos futuros y permita expresarlos en términos de valor actual y compararlo con la inversión inicial. Se realizó los cálculos con el premio al riesgo que es igual a un promedio de la tasa activa vigente en las instituciones financieras en ahorro a plazo fijo, y se tomó como referencia la inflación en promedio que se ha venido trabajando en el transcurso del proyecto.

Tabla N° 46

Determinación de la tasa de descuento

VARIABLES FINANCIERAS DE DECISIÓN	
TMAR Tasa mínima aceptable de rendimiento	14.99%
TIR= Tasa interna de retorno	37.27%
VAN= Valor Actual Neto	383,575
B/C= Relación costo beneficio	2.49
I= Tasa de interés pasiva	5.31%
RP= Riesgo País	5.63%
i= Inflación acumulada	4.05%

5.5.2. Criterios de evaluación

1. Valor actual neto

Es el valor monetario que resulta de restar la suma de flujos descontados a la inversión inicial; si los valores netos son positivos, el proyecto será factible y si son negativos, no lo será.

Para el cálculo de este valor se hizo la aplicación de la siguiente forma:

$A = \text{desembolso inicial}$

$Q_s = \text{Flujo de caja del momento}$

$n = n^{\circ} \text{ de años que dura la inversión}$

$i = \text{rentabilidad mínima que le exigimos a la inversión.}$

Ecuación N° 2

Cálculo del VAN

$$V.A.N. = -A + \sum_{s=1}^n \frac{Q_s}{(1+i)^s} \Rightarrow V.A.N. = -A + \frac{Q_1}{(1+i)^1} + \frac{Q_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{Q_n}{(1+i)^n}$$

La inversión se considera efectuable cuando su VAN es mayor que cero. Si el VAN es menor que cero la inversión sería rechazada. Además daremos preferencia a aquellas inversiones cuyo VAN sea más elevado.

Tabla N° 47**Valor actual neto**

TABLA: VALOR ACTUAL NETO (VAN)				
MOMENTOS	FNE	TDD	FNE/(1+i) ⁿ	
		14.99%		
0	\$ -614,919.00	(1+i) ⁿ	\$ -614,919.00	
1	\$ 250,446.96	1.15	\$ 217,798.90	
2	\$ 275,491.66	1.32	\$ 208,347.50	
3	\$ 303,040.82	1.52	\$ 199,306.25	
4	\$ 333,344.90	1.75	\$ 190,657.34	
5	\$ 366,679.39	2.01	\$ 182,383.75	VAN
VAN			\$ 383,574.74	\$ 383,574.74

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

Cabe señalar que para el cálculo del VAN se hizo uso de la herramienta funciones financieras en EXCEL, por lo que el cálculo es automático y no da lugar a errores ni manipulaciones incorrectas, considerando por supuesto el cálculo anterior con la aplicación de la fórmula.

2. Tasa interna de retorno

La tasa interna de retorno equivale a la tasa de interés producida por un proyecto de inversión con pagos (valores negativos) e ingresos (valores positivos) que ocurren en períodos regulares. También se puede decir que es la tasa de descuento que hace que el VAN (valor actual neto) sea igual a cero, es decir, que iguala la suma de flujos descontados a la inversión inicial. Se denomina entonces, tasa interna de rentabilidad (TIR), al tipo de interés, r , que hace su valor neto igual a cero.

$A = \text{desembolso inicial}$

$Q_s = \text{Flujo de caja del momento}$

$n = \text{nº de años que dura la inversión}$

$$r = TIR.$$

Ecuación N° 3

Cálculo del TIR

$$0 = -A + \frac{Q_1}{(1+r)^1} + \frac{Q_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{Q_n}{(1+r)^n}$$

La Inversión se considera efectuable cuando r sea mayor que la rentabilidad mínima que le exijamos a la inversión. Y la rechazamos cuando fuese inferior.

Para saber el resultado de la TIR, de igual manera como se hizo con el VAN se utiliza en EXCEL; las funciones financieras que calculan en forma directa este valor se logra que el resultado del TIR sea directo.

Tabla N° 48

Tasa interna de retorno

TABLA: TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)			
Tasa de descuento	VAN	TIR	BC
0%	\$ 914,084.74	37.27%	1,529,003.74
15%	\$ 383,574.74		2.49
600%	\$ -572,474.43		
90%	\$ -322,222.34		
180%	\$ -468,975.86		
360%	\$ -543,418.68		

3. Periodo de recuperación de la inversión

El período de recuperación se usa para evaluar las inversiones propuestas, es el tiempo exacto que requiere la empresa para recuperar su inversión inicial en un proyecto, y se calcula a partir de las entradas de efectivo. Las bases para el cálculo se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla N° 49**Periodo de recuperación**

AÑOS	FLUJOS	FLUJOS ACUMULADOS
1	250,447.00	250,447.00
2	275,492.00	525,939.00
3	303,041.00	828,980.00
4	333,345.00	1,162,325.00
5	366,679.00	1,529,004.00
INVERSIÓN	614,919.00	

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

Después de calcular los flujos acumulados se determina entre que cantidades se encuentra el valor de la inversión y en este caso se encuentra entre el número 1, por lo que el año base es 1, y a continuación se procede a calcular la fracción del año o en otras palabras los meses que se añadirán al uno y en los que se recuperará la inversión a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Período de recuperación} = \frac{\text{Inversión} - \text{flujo acumulado año 1}}{\text{flujo año 1}}$$

$$PR = \left(\frac{50000 - 250447}{250447} \right)$$

$$PR = -0.80$$

Es decir en menos de un año se recupera la inversión.

4. Relación beneficio costo

Respecto a este ratio financiero se determinó un 24.90 de relación costo beneficio, que nos indica la utilidad que tenemos en el proyecto por la inversión realizada, es decir, que por

cada dólar invertido en el proyecto voy a tener una rentabilidad de 24.90%, es decir obteniendo la suma de los flujos netos de efectivo sobre la inversión total.

BC
1,529,003.74
2.49

Tabla N° 50

Relación beneficio costo

VARIABLES FINANCIERAS DE DECISIÓN	
TMAR Tasa mínima aceptable de rendimiento	14.99%
TIR= Tasa interna de retorno	37.27%
VAN= Valor Actual Neto	383,575
B/C= Relación costo beneficio	2.49
I= Tasa de interés pasiva	5.31%
RP= Riesgo País	5.63%
i= Inflación acumulada	4.05%

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

CAPÍTULO VI

6. LA EMPRESA

Las empresas financieras se les denominan así a las personas naturales o jurídicas que se dedique a ofrecer al público préstamos o facilidades de financiamiento de dinero.

Este concepto es muy generalizado, sin embargo, cualquier entidad que ofrece servicios financieros, sea cual sea su modalidad a su clientela. Las entidades financieras, con una mayor o menor especialización vocacional o normativa, intermedian la gran mayoría de los fondos generados por los sectores empresariales, economías domésticas y administraciones públicas, cualquiera que sea su destino (pagos, inversiones, ahorro, cobertura) y situación de las contrapartes (transacciones domésticas y transfronterizas). (López, 2000)

6.1. Nombre o razón social

La ciudad de Cuenca fue la cuna elegida para el nacimiento de Banco del Austro, la entidad financiera más importante de la región austral y la líder del segmento de bancos medianos del país. Su historia nos remonta a finales de la década de los 70 cuando los entusiastas emprendedores, entre los que destaca la familia Mora Vázquez, Peña Calderón y Eljuri Antón, se convirtieron en los fundadores de esta institución.

Al inicio de sus operaciones, el 28 de noviembre de 1977, Banco del Austro contó con un capital inicial de 31,5 millones de sucres y un edificio arrendado ubicado en la calle Bolívar, entre las calles Hermano Miguel y Mariano Cueva. Fue allí donde comenzó este sueño, el cual se vio potenciado por un gran talento humano y un patrimonio de confianza y servicio de sus primeros clientes.

Son más de tres décadas del nacimiento de Banco del Austro, una institución financiera diferente, orientada a satisfacer las necesidades de los ecuatorianos, quienes creen que valores como solidez, eficiencia y sobre todo integridad son vitales para construir un negocio.

Este último atributo es el que más caracteriza a este Banco, el cual siempre estará cerca de la gente, compartiendo sus ideales y haciendo realidad sus más anhelados sueños.

6.2. Tipo de empresa

Como se ha visto en los conceptos de empresa, el Banco del Austro S.A; es una empresa con características de sociedad anónima, dedicada a la intermediación de productos y servicios financieros en el Ecuador; ésta Institución financiera sirve para poner en contacto a personas que tienen y quieren ahorrar con aquellas que necesitan créditos. Esta función es muy importante y esta actividad es lo que comúnmente se conoce como intermediación financiera, de ahí los intermediarios.

Las instituciones financieras ofrecen a los ahorrantes una ganancia extra a cambio de recibir sus ahorros, también perciben como ingreso los intereses al momento de otorgar créditos, esto se conoce como tasa de interés, que dependiendo si se paga o es pagada es activa o pasiva.

6.3. Base filosófica

El Banco del Austro establece su base filosófica en la administración de los recursos de manera eficaz y eficiente, tal cual lo participa Henry Fayol, como principal mentor de la administración; lo hace a través de la aplicación de los mecanismos, herramientas y reglas

por las cuales se maneja el Banco del Austro internamente, estos factores hacen que se desarrolle como organización financiera de los cuales exponemos:

- Indicadores de Buen Gobierno Corporativo
- Código de Buen Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Estructura del Gobierno Corporativo
- Información para los Accionistas
- Información para el Directorio
- Procedimiento para la selección de Directores
- Procedimiento para realizar la votación en la Junta General de Accionistas
- Lineamientos para evitar conflicto de intereses

6.3.1. Misión

“Somos un Banco sólido con presencia nacional que genera fidelidad en sus clientes y promueve el desarrollo de la comunidad, de manera eficiente con un equipo humano comprometido”.

6.3.2. Visión

“Ser un Banco ágil y seguro que apoya a sus clientes y satisface sus necesidades financieras”.

6.3.3. Principios y valores

VALORES

- Honestidad, profesionalismo y buen servicio para con nuestros clientes.
- Transparencia y compromiso para con la comunidad.
- Respeto a las normas y las leyes.
- Servicio a nuestros clientes y colaboradores.
- Integridad en nuestras acciones

PRINCIPIOS

- Cultura de resultados
- Cultura de innovación
- Cultura de calidad en el servicio
- Compromiso en el servicio
- Desarrollo y bienestar del recurso humano
- Responsabilidad social con la comunidad

6.4. Estructura legal

De acuerdo a la normativa vigente las funciones asignadas y la estructura organizacional interna; la Alta Gerencia del Banco del Austro S.A.; está conformada por los ejecutivos que se detallan en el presente cuadro informativo.

En tal sentido y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 9.7, del Artículo 9, Sección III del Capítulo VIII, del Título XIV, del Libro I, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria, a continuación se precisa las principales funciones y responsabilidades otorgadas a cada instancia de la que dependen los referidos funcionarios, diferenciando en el respectivo detalle el tipo de decisiones que ejecutan.

Tabla N° 51

Matriz estructura legal

NOMBRE	CARGO	NIVEL DE ESTUDIOS	TIEMPO DE SERVICIO EN AÑOS	TIPO DE UNIDAD Y DECISIONES
Ing. Jaime Guillermo Talbot Dueñas	GERENTE GENERAL	Cuarto Nivel	13	ESTRATÉGICO - REPRESENTANTE LEGAL
Ing. Pedro José González Vintimilla	GERENTE NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS	Tercer Nivel	30	SOPORTE ADMINISTRATIVO
Ing. Jaime Vicente Arévalo Merchán	AUDITOR GENERAL	Cuarto Nivel	36	STAFF - CONTROL
Ing. Raúl Vicente Gonzales Jiménez	CONTRALOR GENERAL	Cuarto Nivel	6	STAFF - CONTROL
Dr. Juan Eugenio Vélez Palacios	PROCURADOR GENERAL	Tercer Nivel	6	STAFF
Lic. José Francisco Malo Corral	SECRETARIO GENERAL	Tercer Nivel	19	SOPORTE
Abg. María Fernanda Ruiz Martínez	SECRETARIA DIRECTORIO	Tercer Nivel	0	SOPORTE
Ing. Jorge Héctor Talbot Soeiro	GERENTE NACIONAL COMERCIAL	Tercer Nivel	2	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
Ing. Alvaro Xavier Calvache Mendoza	GERENTE NACIONAL DE TARJETAS DE CRÉDITO	Cuarto Nivel	0	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
Ing. Pedro Andrés Alvarado Cárdenas	GERENTE NACIONAL DE MERCADEO	Tercer Nivel	0	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
Abg. Patricio Alberto Herrera Briones	GERENTE NACIONAL DE RECUPERACIONES	Tercer Nivel	0	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
Ing. Danny Alexis Hurtado Parreño	GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS Y FINANZAS	Tercer Nivel	2	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
Ing. Zulema Jacqueline Junco Sotomayor	GERENTE NACIONAL DE RIESGO INTEGRAL (E)	Tercer Nivel	2	SOPORTE - CONTROL
Lic. Fernando Xavier Ochoa Durán	GERENTE NACIONAL DE OPERACIONES	Cuarto Nivel	1	SOPORTE - OPERATIVO
Ing. Ernesto Mauricio Garzón Quito	GERENTE NACIONAL DE PROYECTOS	Tercer Nivel	0	SOPORTE - OPERATIVO

Fuente: Banco del Austro S.A 2015

PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABLES PARA CADA INSTANCIA ORGANIZACIONAL

GERENCIA GENERAL

Conforme el Estatuto vigente son atribuciones y responsabilidades de la Gerencia General las siguientes:

- a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del banco, con todas las facultades que determina la ley y el Estatuto;
- b) Designar y remover a los funcionarios y empleados del banco cuyo nombramiento no corresponda a otro órgano de gobierno del banco, salvo que el Directorio señale otro procedimiento para tales designaciones;
- c) Ejecutar las negociaciones y operaciones del banco y velar por que se cumpla la ley, los reglamentos y resoluciones del Directorio y de los comités normativos e internos;
- d) Suscribir los documentos públicos o privados que fueren necesarios en representación del banco;
- e) Constituir procuradores judiciales;
- f) Organizar y revisar la contabilidad y los inventarios;
- g) Revisar por sí o por delegación, caja, cartera, y cuantos archivos del banco crea necesario;
- h) Presentar un informe de sus actividades al Directorio y cuantos informes especiales le sean solicitados por el mismo; así como el balance general anual y el estado de pérdidas y ganancias; y,
- i) Presentar al Directorio un presupuesto anual; así como el informe presupuestario de cada mes recurrido;
- j) Presentar al Directorio proyectos de reglamentos o reforma a éstos;

- k) Cuando hubiere sido previamente convocado deberá, salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados, asistir obligatoriamente a las sesiones de Directorio, únicamente con voz informativa;
- l) Informar al Directorio, al menos mensualmente, de las operaciones de crédito, inversiones y contingentes realizadas con una misma persona o firma vinculada que sean superiores al 2% del patrimonio técnico de las instituciones;
- m) Poner con conocimiento del Directorio toda comunicación de la Superintendencia de Bancos que contenga observaciones;
- n) Todos los demás deberes y atribuciones que por ley e estatuto le correspondan.

GERENCIAS NACIONALES, GERENCIAS REGIONALES Y GERENCIAS DE SUCURSALES

Conforme al Estatuto vigente de gerentes nacionales y los gerentes de sucursales designados por el Directorio, durarán en sus funciones hasta que sean removidos por el Directorio y tendrán las atribuciones y deberes señalados por el Directorio, relacionados con su área y jurisdicción de gestión, administración y manejo.

AUDITORÍA INTERNA

Conforme a la normativa vigente, el auditor interno velará por que las operaciones y procedimientos se ajusten a la ley, Estatuto, reglamentos internos, a la técnica bancaria, a los principios contables aceptados por la Superintendencia de Bancos, así como velará por el cumplimiento de las resoluciones adoptadas en las Juntas Generales, el Directorio, y de la Superintendencia de Bancos; y, suscribirá los estados financieros junto con el representante legal y el contador general. El auditor interno debe ser calificado por la SBS en cuanto a su

idoneidad y experiencia, calificación que será actualizada anualmente, debe contar con un exigente perfil profesional, experiencia y actualización permanente.

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

De conformidad con la normativa vigente el Oficial de Cumplimiento es un funcionario que forma parte de la alta gerencia, calificado por la Superintendencia de Bancos, responsable de verificar la aplicación de la normativa inherente a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, ejecutar el programa de cumplimiento tendiente a velar por la observancia e implementación de los procedimientos, controles y buenas prácticas necesarios para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

CONTRALORÍA GENERAL

Instancia encargada del control, monitoreo y seguimiento a la gestión de las distintas áreas del Banco, respecto al cumplimiento de los planes operativos y de acción alineados al Plan Estratégico; así como vigilar que se observen las políticas y procedimientos que rigen el ordenamiento para el adecuado funcionamiento de las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

SECRETARÍA DIRECTORIO

De conformidad con el Artículo 24 del Estatuto vigente el Secretario de la Junta General de Accionistas será el del Directorio a quien le corresponde entre otras las siguientes funciones:

Conservar la documentación social, reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones, y dar fe de los acuerdos de los órganos sociales; velar por la

formalidad de las decisiones del Directorio, su difusión y verificación hacia las instancias que corresponda su aplicación; y, garantizar el cumplimiento de la legalidad formal y material de los requisitos previstos para la convocatoria, constitución y proceso de toma de decisiones.

SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General del Banco del Austro S.A. le corresponde la coordinación de la comunicación de las distintas áreas con los organismos de control, se encargará también de los trámites administrativos para la apertura, traslado, cierre y funcionamiento de agencias, sucursales, cajeros automáticos y demás, observando siempre la formalidad de los procesos y el cumplimiento de la normativa aplicable.

COORDINACION GOBIERNO CORPORATIVO

A la Coordinación de Gobierno Corporativo le corresponde velar por el cumplimiento de la normativa tanto interna como externa, con el propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de las exigencias de responsabilidad social y procurar la operatividad de los principios de buen gobierno corporativo en coordinación con cada una de las áreas del Banco del Austro S.A.

6.4.1. Marco legal

Ilustración 38

Marco legal

Fuente: Banco del Austro S.A

Fuente: Banco del Austro S.A



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR
En uso de la facultad que le confiere la Ley General de Instituciones del Sistema
Financiero por cuanto el.....
..... **BANCO DEL AUSTRO S.A.**.....
ha llenado todos los requisitos legales, le otorga el presente

"CERTIFICADO DE AUTORIZACION"

para que pueda establecer una Sucursal.....
en la ciudad de TULCAN..... la misma que funcionará
sujetándose a las disposiciones legales de la Ley General
de Instituciones del Sistema Financiero y las normas
reglamentarias que expida esta Superintendencia de Bancos.

Quito, a 10 de enero de 1995

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS (E)

JOSE ITURRALDE ARTEAGA

LA SECRETARIA GENERAL

DRA. MARIA ANTONIETA PONCE POSSO

NOTA : El presente certificado deberá exhibirse en el sitio más visible para el público

6.4.2. Aspectos fiscales

La Ley del Consumidor tiene por objeto establecer normas y reglamentos que contribuyan a la buena relación que debe existir entre el proveedor y el consumidor, es por esto que, se cree necesaria la aplicación de esta Ley, ya que tratándose de un servicio es primordial la buena atención y sobretodo la satisfacción del cliente, para de esta manera mantener una relación a largo plazo con el usuario y así lograr posicionamiento en la mente del mismo.

Dentro del párrafo 1 capítulo 3 se establecen los derechos y deberes básicos del consumidor, donde el consumidor tiene libre elección al servicio, así como también el derecho a una información clara y oportuna sobre el bien o servicio, las condiciones de contratación y demás información que pueda brindar el proveedor para un mejor servicio.

En el párrafo 3 de las obligaciones del proveedor en los artículos 12 y 13 obligan al proveedor a cumplir con los términos y condiciones del contrato, además no deben negar injustificadamente la venta del producto o servicio establecidos en las correspondientes condiciones ofrecidas.

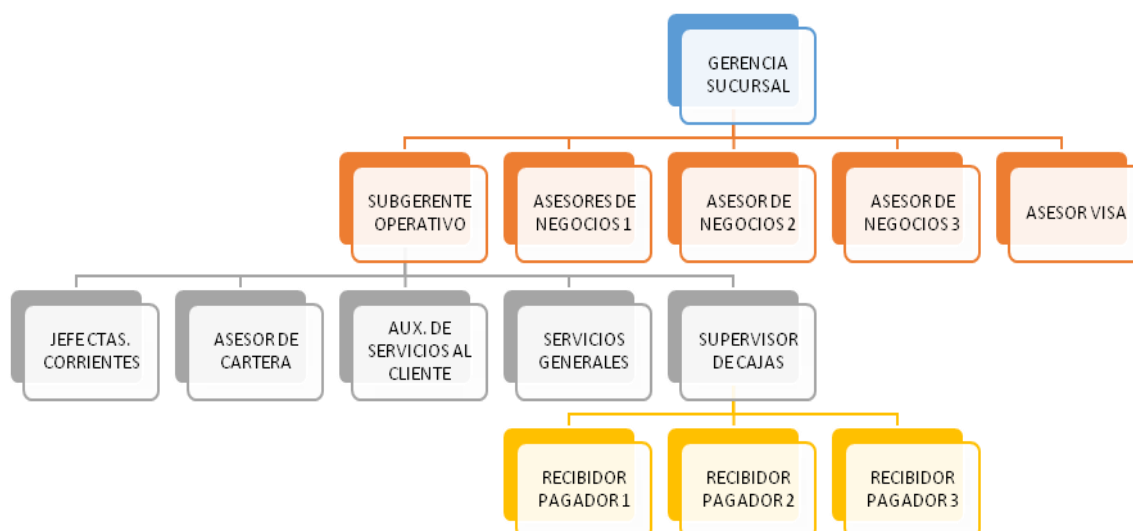
En la fundamentación legal el investigador enumera el conjunto de documentos de naturaleza legal, que permitirán dar un testimonio referencial y de soporte a la investigación que se está realizando; algunos de estos documentos se encuentran entre: Normas, Leyes, Reglamentos, Decretos, Resoluciones; como por ejemplo en nuestro tema de estudio alimentamos la tesis con:

- Constitución de la República del Ecuador
- Estatutos Legalizados y aprobados por el GAD del Cantón Montúfar

6.5.1. Organigrama estructural

Ilustración 40

Organigrama sucursal

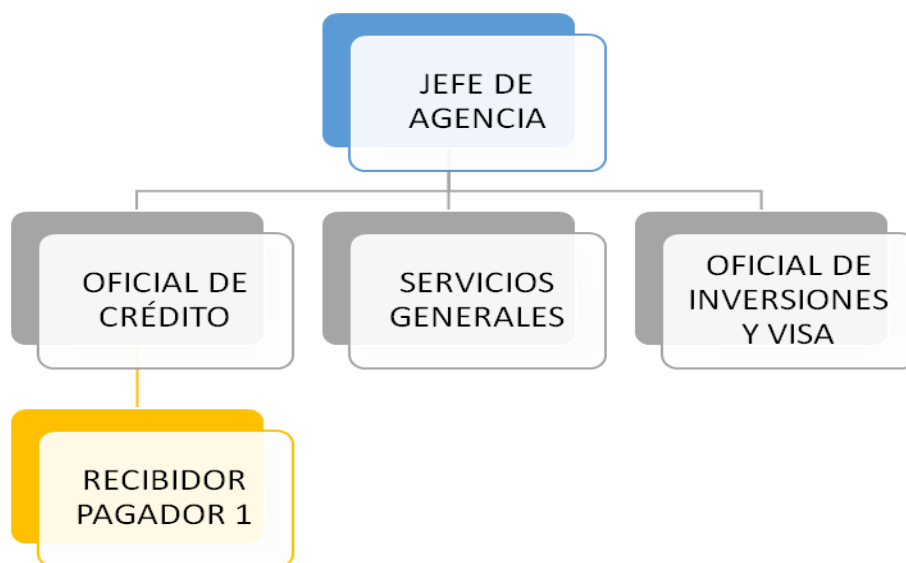


Fuente: Banco del Austro S.A. 2015

ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA AGENCIA DEL BANCO DEL AUSTRO S.A.; EN LA CIUDAD DE SAN GABRIEL, CANTÓN MONTUFAR.

Ilustración 41

Organigrama propuesto agencia



Elaborado por: La Autora

6.5.2. Descripción de funciones

JEFE DE AGENCIA

Nombre del Puesto: Jefe de Agencia

Área: Negocios

Unidad: Agencias

Reporta: Gerente General

Supervisa: Personal de la Agencias

Coordina con: Subgerente de Negocios, Jefe de Crédito y Subgerente Administrativo financiero

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

Planificar, administrar y supervisar el proceso operativo y de negocio que se realicen en su oficina operativa. Debe coordinar con todas las Subgerencias, jefaturas corporativas las estrategias más eficaces de la entidad, las cuales deben estar en concordancia con la aplicación de la metodología y política financiera y respecto a los procedimientos y controles internos aprobados en el Banco. Mantener y mejorarla lealtad de los cliente sobre la base de ofertar los productos y servicios en condiciones de calidad, rentabilidad y riesgo. Asegurar la comunicación efectiva entre la Institución y sus clientes, cumpliendo siempre con las normas de solvencia, prudencia financiera, políticas y procedimientos del Banco.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

1. Representar al Banco en todos los actos públicos y privados en la zona de influencia de la sucursal, de acuerdo a los objetivos y filosofía de ésta.
2. Supervisar el fiel cumplimiento de las políticas y procedimientos operativos de la sucursal.
3. Monitorear la información financiera de la oficina, y plantear estrategias de mejora.
4. Coordinar, orientar y controlar el recurso humano de la oficina eficientemente, buscando mantener un buen clima organizacional que facilite el desarrollo personal de los funcionarios y el mejor servicio al cliente.
5. Aprobar y autorizar dentro del marco de sus atribuciones y conforme a lo dispuesto en las normas y reglamentos vigentes las operaciones que se realizan en la oficina.
6. Establecer mecanismos, procedimientos y estrategias administrativas que permitan el logro de objetivos y metas específicas para el desarrollo integral de la Agencia.
7. Garantizar la adecuada colocación de crédito en lo relacionado a plazos, rentabilidad y seguridad en su recuperación.
8. Administrar los servicios financieros y complementarios que brinda el Banco, potenciando el incremento de la captación y colocación de recursos.
9. Asegurar la buena imagen del Banco con los cliente mediante el contacto con ellos, supervisando la calidad de atención, información y de los servicios prestados.
10. Participar en la planificación y presupuestación operativa de la institución Atender los requerimientos de servicios de los clientes del Banco

12. Supervisar que se registren las transacciones operativas y financieras que se ejecutan.
13. Recomendar cambio en las funciones de su personal.
14. Monitorear el crecimiento de su oficina y preparar los informes que se solicite un resumen mensual donde se haga constar en especial de las necesidades para mejorar el desempeño.
15. Atender, evaluar y emitir opinión técnica de las solicitudes de crédito tramitadas en su oficina y cuya decisión corresponda a otros niveles resolutivos.
16. Administrar los riesgos de la oficina y mantener los indicadores relacionados en niveles adecuados para la organización.
17. Ejecutar de acuerdo a sus niveles de autorización, las relaciones de gastos de la Agencia, enmarcado en el presupuesto institucional.
18. Monitorear y evaluar el presupuesto de la oficina trimestralmente.
19. Supervisa y evalúa el personal a su cargo,
20. Sugerir estrategias de cobro para el control permanente de la cartera en Riesgo.
21. Negociar depósitos a plazo fijo en función a la normativa interna y las necesidades de la oficina
22. Elaborar el flujo de caja y su cumplimiento mensual
23. En nombre y en representación firmar las escrituras de hipoteca abierta, de compra venta y mutuo hipotecario sea con recursos del Banco.

24. Representa legalmente en las actividades de cobranzas judiciales y/o extrajudiciales originadas por las operaciones crediticias y financieras.

25. Firma los contratos de depósitos a plazo fijo, aperturas y cierres de cuentas

26. Monitorear mensualmente las cuentas por cobrar para su recuperación oportuna a fin de no generar provisiones innecesarias.

27. Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su Supervisor Inmediato superior.

NIVEL DE AUTORIDAD:

1. Firma de cheques.

2. Autoriza compras hasta los niveles establecidos en las políticas internas de la institución.

3. Mantener el nivel de disciplina y eficiencia del personal y sugerir medidas disciplinarias cuando esto se presente en el personal a su cargo.

PERFIL Y REQUERIMIENTOS MINIMOS DEL PUESTO

Título profesional en Economía, Administración de Empresas,

Educación Formal: Banca, Ing. Comercial o áreas afines

OFICIAL DE CRÉDITO

Nombre del Puesto: Oficial de Negocios

Área: Negocios

Unidad: Agencias

Reporta a: Jefe de Agencia

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

Suministrar información y asesoramiento respectivo a los clientes sobre los productos de Captaciones y servicios financieros con que cuenta el Banco a través de una atención personalizada con el fin de conseguir la captación de nuevos recursos económicos que serán utilizados por la institución para la colocación e inversión.

Mantener una cartera de crédito sana, mediante la aplicación de la metodología

SCORE; llevar una administración y seguimiento de crédito adecuados a las características de los sectores a atender, asegurando un servicio con calidad. La calificación de los socios deberá estar dirigida a mantener niveles bajos de riesgos.

RESPONSABILIDADES

1. Informar sobre los productos de captaciones, colocaciones y servicios financieros del Banco a personas naturales y jurídicas.
2. Realizar visitas a clientes potenciales, que permitan incrementar las captaciones y colocaciones.
3. Revisar, evaluar y calificar las solicitudes de crédito en base a la metodología de Riesgo de Crédito.
4. Mantener seguimiento permanente de los créditos otorgados, administrando la cartera bajo su responsabilidad, (Según Manual de Políticas).
5. Recibir las carpetas de socios solicitantes de crédito con la documentación de respaldo.

6. Revisar e imprimir Centrales de Riesgo, CONCEP, historiales de Crédito, Vinculaciones, riesgos directos e indirectos y pagina WEB del SRI.
7. Aprueba trámites de crédito de acuerdo a los niveles establecidos.
8. Enviar los créditos a la instancia de aprobación con su recomendación.
9. Comunica al socio sobre la aprobación o negación de la solicitud.
10. Revisar diariamente el comportamiento de su cartera en mora, vencida y en demanda judicial a fin de implementar medidas de recuperación.
11. Realizar seguimiento y gestión de cobro de su cartera hasta su recuperación, de ser el caso con el apoyo del personal del Banco
12. Realizar personalmente y/o vía telefónica la primera Notificación y las siguientes coordinará con el jefe inmediato.

NIVEL DE AUTORIDAD

Aprobar créditos de acuerdo a su nivel establecido en el Manual de Políticas.

PERFIL Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PUESTO

Educación Formal: Egresado en Economía, Administración de Empresas, Banca, Ing. Comercial o áreas afines.

Formación Adicional: Relaciones Humanas, Contabilidad, Planeación, Análisis, conocimientos en Financieros, Proyectos de Inversión y Administración de Crédito, Negociación y ventas, Paquetes Informáticos, Cobranzas.

Experiencia Mínimo un año y medio en funciones similares

Competencia y Habilidades: Planificación, seguimiento y supervisión, solución de problemas, toma de decisiones, trabajo en equipo y orientación al logro.

ALCANCE E INTERRELACIÓN DEL PUESTO

Es el responsable de que la cartera de crédito del Banco crezca en volumen y cantidad de clientes, asegurando el retorno de los recursos colocados. Es el vínculo entre los clientes y el Banco. Por sus múltiples accionar se relaciona con todo el personal de la Agencia y el departamento de asesoría jurídica.

OFICIAL DE SERVICIOS GENERALES

Nombre del Puesto: Oficial de Servicios Generales

Área: Administrativa

Unidad: Servicios Generales

Reporta: Subgerente Administrativo Financiero

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

Proporcionar apoyo logístico (suministro de bienes y servicios) a todas las unidades operativas y administrativa para que esta a su vez viabilice en forma eficiente así como los servicios de seguridad de la institución.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Apoyar en la elaboración del Plan Estratégico, Operativo, de inversiones y Presupuesto
- Administrar los archivos y bodegas de la Institución.

- Coordinar el apoyo logístico de Capacitación, Asambleas, compromisos sociales, etc.
- Elaborar un plan de contingencias sobre las seguridades físicas de la Institución.
- Tramitar oportunamente los pagos a proveedores, las facturas en base a contratos y compromisos adquiridos
- Supervisar y coordinar el mantenimiento de los edificios, equipos y muebles del Banco del Austro S.A.
- Realizar las adquisiciones de materiales de oficina, aseo y limpieza y papelería, etc.
- Supervisar el cumplimiento de reglamentos, normas y demás disposiciones sobre el uso, mantenimiento de bienes muebles, etc.
- Cumplir con la función de custodio de los activos fijos y constatación de los mismos.
- Elaborar informes mensuales de gastos de suministros, Luz, Agua, Teléfono, etc.
- Mantener un stock de suministros y materiales de acuerdo a la política establecida.
- Actualizar las funciones del personal a su cargo
- Elaborar contratos del salón de social de la oficina matriz, y su control correspondiente.
- Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su supervisor Inmediato.

NIVEL DE AUTORIDAD

Autoriza los traslados de los activos fijos

PERFIL Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PUESTO

Educación Formal: Contador Bachiller o Tecnólogo en Administración.

Formación Adicional: Conocimientos en Control de proveeduría, Etiqueta y Protocolo, tributación, negociación y ventas. Servicio, paquetes informáticos. Mínimo 2 años en funciones similares.

Experiencia: Competencia y Habilidades Planificación, seguimiento y supervisión, solución de problemas, toma de decisiones, trabajo en equipo y orientación al logro

ALCANCE E INTERRELACIÓN DEL PUESTO

Este funcionario debe reunir las condiciones de ecuanimidad pues sus funciones lo obligan a interactuar internamente con todo el personal y externamente con los proveedores de bienes y servicios, procurando siempre brindar el apoyo necesario en el momento oportuno

OFICIAL DE INVERSIONES Y VISA

Nombre del Puesto: Oficial de Atención al Cliente

Área: Administrativa

Unidad: Administrativa

Puesto a que Reporta: Jefe de Agencia

Puestos que Supervisa: N/A

Coordina con: Todo el personal del Banco

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

Regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los servicios de atención al cliente de las instituciones del sistema financiero, las obligaciones regidas estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación por todas las personas naturales o jurídicas ecuatorianas o extranjeras que reúnan la condición de usuario por los servicios financieros prestados por la institución, siempre que tales quejas y reclamos se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Receptar, atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, en coordinación en las áreas involucradas.
- Coordinar que los servicios de atención al cliente estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.
- Velar por el cumplimiento de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.
- Responsable del correo electrónico de quejas y reclamos de la Institución.
- Elaboración de informe explicativo dirigido al directorio o al organismo que haga sus veces del desarrollo de sus funciones durante el ejercicio precedente que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- Resumen estadístico de las quejas y reclamos atendidos, con información sobre su número, admisión a trámites y razones de in admisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes adoptados.
- Resumen de las resoluciones adoptadas con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales contenidos en las decisiones, y recomendaciones y sugerencias para una mejor consecución de los informes que informan su actuación.
- Proponer al área de Procesos las mejoras, recomendaciones, sugerencias y actualizaciones de los documentos normativos de la institución, relacionados a temas de transparencia, protección al consumidor y atención al usuario.
- Velar que los locales y el personal encargado de la atención a los usuarios, tenga permanentemente una adecuada presentación como imagen de la institución, reportando su incumplimiento a las instancias pertinentes.
- Revisar periódicamente que la información publicada en la página Web de la institución referida a transparencia, se encuentre debidamente actualizada
- Proporcionar información actualizada sobre normas de atención al cliente y absolución de consultas y reclamos, proponiendo medidas que permitan mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario.
- Elaborar su Programa Anual de Trabajo señalando la metodología utilizada para las verificaciones y revisiones del grado de cumplimiento del sistema de atención al cliente.

- Fomentar en la institución la instauración de una cultura de calidad deservicio en la atención a nuestros clientes, promoviendo los mecanismos necesarios para el logro de este objetivo.
- Impulsar el uso del buzón de sugerencias, revisando periódicamente su contenido e informar sobre el resultado de los mismos.

NIVEL DE AUTORIDAD

Informar y recomendar que se cumpla con la normatividad.

PERFIL Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PUESTO

Educación Formal: Tecnólogo en Administración o áreas afines

Conocimientos en: Servicio al Cliente, Medir la satisfacción del socio, actualización tributaria. Normativa de Ley de Lavado de Dinero, Paquetes informáticos, Manejo de Base de Datos

Experiencia: Mínimo 1 año en funciones similares

Competencia y Habilidades

Planificación, seguimiento y supervisión, solución de problemas, toma de decisiones, trabajo en equipo y orientación al logro.

ALCANCE E INTERRELACIÓN DEL PUESTO

Persona encargada de receptar toda clase de denuncias de los clientes apoyándose en los Oficiales de Operaciones de cada una de las oficinas operativas además lleva las estadísticas de los resultados de las quejas de los clientes.

RECIBIDOR PAGADOR

Nombre del Puesto:	Recibidor - Pagador
Área:	Operativa
Unidad:	Agencias y Puntos de Ventas
Puesto a que Reporta:	Oficial de Operaciones
Coordina con:	Oficial de Operaciones

PROPÓSITO GENERAL DEL PUESTO

Contribuir en la calidad de servicio al público e imagen institucional mediante la atención eficiente y eficaz a los socios y/o clientes de la institución en las operaciones de caja, receptando, entregando y custodiando los valores a su cargo durante la atención al público, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas del Banco.

RESPONSABILIDADES

1. Es responsable por la integridad de los recursos monetarios y documentarios que recibe a través de caja, respondiendo por los faltantes o sobrantes que se presentaren.
2. Responsable por la atención que se brinde al cliente en ventanilla.
3. Recibir el fondo de cambio verificando la exactitud del efectivo y registra su conformidad en la hoja de fondo de cambio.
4. Recibir y entregar valores de los clientes por concepto de transacciones en caja vinculadas a los servicios financieros y complementarios, verificando su conformidad con las papeletas de respaldo.

5. Controlar las disponibilidades de su caja, entregando los valores excedentes o requiriendo recursos de mantener los niveles establecidos.
6. Elaborar el cuadro diario de caja, cotejando con la planilla de caja emitido por el sistema y los respaldos que mantiene en comprobantes y papeletas de depósito, retiro, pago, etc., y entrega el efectivo al Oficial de Operaciones.
7. Elaborar el pedido de reposición del fondo de cambio, al oficial de operaciones, a excepción de Sucursal Tulcán, cuya reposición la realizará el cajero de turno.
8. Cuadre físico del cajero automático por el cajero de turno.
9. Responsable del funcionamiento operativo del Cajero Automático por parte del Cajero de Turno. (De lunes a domingo).
10. Archivar papeletas de retiro, depósito, préstamos, en forma cronológica por días para su control.
11. Apertura y cierres de bóveda conjuntamente con el Oficial de Operaciones.
12. Realizar notas crédito.
13. Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su supervisor inmediato.

NIVEL DE AUTORIDAD

No aplica

PERFIL Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PUESTO

Educación Formal: Bachiller en Contabilidad o Administración.

Formación Adicional: Conocimientos en Relaciones Humanas, Escuela Bancaria, Atención al Cliente.

Experiencia: Mínimo 1 año en funciones similares

Competencia y Habilidades: Orientación al servicio, iniciativa, orientación al logro, trabajo en equipo, persuasión, autocontrol y apertura al aprendizaje.

6.5.3. Aspectos y contratos laborales

En relación a los aspectos laborales el Banco del Austro S.A; siempre realiza sus contrataciones de manera transparente, con el propósito de generar un interés tanto para el empleador como para el empleado, por tal razón, colocamos como ejemplo un contrato laboral del Banco el mismo que trata de transparentar las acciones laborales de la institución.

Ilustración 42

Referencia contrato laboral

CONTRATO DE TRABAJO

En la ciudad de TULCAN, a los 20 días del mes de MAYO del año dos mil catorce, en la celebración del presente contrato, quienes a continuación asistimos de manera libre y voluntaria, procedemos a suscribir el presente CONTRATO DE TRABAJO, el mismo que lo convenimos en los siguientes términos y condiciones:

PRIMERO.- COMPARECIENTES.-

A la celebración del presente contrato, interviene, por una parte, el BANCO DEL AUSTRO S.A. por intermedio del Ingeniero González Vintimilla Pedro José, como apoderado del Gerente General y representante legal del Banco del Austro S.A. Ingeniero Guillermo Talbot Dueñas, quien para efectos de este contrato se denominará como "Empleador" y/o "Banco"; y, por otra, interviene el señor(a) BOLANOS PASPUEL ELIANA GUADALUPE, nacionalidad ecuatoriana de 27 años de edad, de estado civil SOLTERA, domiciliado en la calle Argentina y Manabí, en la Ciudad de TULCAN, portador de la cédula de ciudadanía No. 0401438536, quien para efectos de este contrato se denominará en lo posterior como "Empleado" o simplemente "El funcionario". Los comparecientes son mayores de edad, capaces para celebrar esta clase de contratos.

SEGUNDO.- OBJETO.-

El Banco por intermedio del Ingeniero González Vintimilla Pedro José, como apoderado del Gerente General y representante legal del Banco del Austro S.A. Ingeniero Guillermo Talbot Dueñas, procede a contratar los servicios lícitos y personales del señor(a) BOLANOS PASPUEL ELIANA GUADALUPE, para que los preste en calidad de AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE T/C, con sede en la ciudad de TULCAN, debiendo por efecto de esta contratación el Funcionario, realizar su trabajo, con sujeción a los órdenes, instrucciones y políticas dictadas por el Directorio, La Presidencia y la Gerencia General del Banco, así como dará cumplimiento estricto a lo dispuesto en el Estatuto del Banco, en sus Reglamentos Internos, en sus sistemas operativos y funcionales, en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Seguros, Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria y demás leyes conexas, para el caso concreto de funcionarios de la característica del contrato. Realizará sus actividades con dedicación, esmero y cuidado debidos, en el tiempo y lugar convenidos.

TERCERO.- REMUNERACIÓN.-

El empleado por la prestación de sus servicios, percibirá mensualmente la suma de CUATROCIENTOS CON 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 400.00) Más todos los beneficios legales establecidos y vigentes. Cantidad que le será depositada mensualmente en una cuenta de ahorros que para el efecto será abierta en el Banco del Austro S.A.

CUARTO.- PLAZO.-

El presente contrato es a prueba por el tiempo de NOVENTA DIAS, contados a partir de la presente fecha, tiempo durante el cual las partes lo podrán dar por terminado libremente sin intervención de autoridad administrativa o judicial del trabajo alguna. Vencido el período de prueba el presente contrato se transforma en uno a plazo fijo por el tiempo de UN AÑO. Se podrá concluir con el presente contrato en conformidad con la ley. Concluido el año de plazo si las partes no se hubieren notificado recíprocamente su terminación con treinta días de anticipación al vencimiento, el presente contrato se transforma en contrato a plazo indefinido.

QUINTA.- JORNADA DE TRABAJO

El trabajador laborará en un horario de 8:30 a 17:30, incluido una hora para el lunch, de lunes a viernes, en jornadas de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, según lo dispuesto en el código de Trabajo.

SEXTA.-

El empleado, manifiesta que los ingresos que percibirán mensualmente por los servicios prestados de conformidad con la cláusula tercera, y por tiempo en la cláusula cuarta del contrato, no se destinará a actividad ilícita alguna, de aquellas sancionadas por las leyes Ecuatorianas.

SEPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD.-

Se establece que es reservada y confidencial toda información referente o contenida en manuales, procedimientos técnicos, operativos o comerciales, bases de datos, lista de clientes, inversionistas, empleados, relaciones de negocios y contractuales y cualquier otra clase de información respecto de las operaciones o cualquier otro asunto del Banco del Austro S.A. o de sus clientes, que sea facilitada o entregada al empleado en razón de las funciones a él encomendadas, o que de cualquier manera llegare a su conocimiento; por lo que el empleado está obligado a guardar respecto de dicha información absoluta reserva y confidencialidad, aún cuando su relación laboral, comercial o de cualquier orden directo o indirecto con el Banco haya terminado; asumiendo, en caso de divulgación o utilización no autorizada de esta información, las responsabilidades administrativas, civiles y penales que correspondan.

OCTAVA.- En todo cuanto no se pactare expresamente, se entienden incorporadas al presente contrato las disposiciones aplicables del Código del Trabajo. Los comparecientes se facultan mutuamente para registrar este contrato en la Inspectoría de trabajo de la ciudad de TULCAN. Leído que fuere el presente acuerdo, se ratifican en su contenido, lo aceptan en todas sus partes y lo aprueban firmando al final en cuatro ejemplares en esta ciudad de TULCAN en la fecha consignada al inicio de este documento.

[Firma manuscrita]

1. REGLAMENTO INTERNO

CÓDIGO DE ÉTICA DEL BANCO DEL AUSTRO

ANTECEDENTES:

“La Resolución No. JB – 2011 – 2073 de la Junta Bancaria, determina que es obligación de las Instituciones del Sistema Financiero, emitir un Código de Ética que norme la conducta de todos quienes forman parte de la Institución.

El Código de Ética deberá contener valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los accionistas, con los clientes, con los empleados, con los proveedores de productos o servicios y con la sociedad; de manera tal que se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, tales como: cumplimiento de la ley, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas

Por lo mencionado, el Directorio del Banco del Austro S.A., expide el presente Código de Ética institucional, acorde con los Principios de Buen Gobierno Corporativo y al tenor de las siguientes normas:

ARTÍCULO 1. Objetivo

El presente Código de Ética tiene como objetivo ofrecer a nuestros Accionistas, Directores, Funcionarios, Ejecutivos y Empleados una guía específica acerca de la debida conducta corporativa.

ARTÍCULO 2. Alcance

Las disposiciones del presente Código alcanzan a todos los Accionistas, Directores, Funcionarios, Ejecutivos y Empleados que conforman actualmente el Banco del Austro S.A.,

y a todos quienes se integren a futuro, sin excepción. Toda persona que cumpla una función o desarrolle actividades en el Banco del Austro S.A., está sujeto necesariamente a lo establecido en el presente Código de Ética. La inobservancia y/o infracción de los preceptos establecidos en el mismo puede ser motivo, incluso, de las sanciones reglamentarias y/o legales que tengan lugar.

VALORES INSTITUCIONALES

ARTÍCULO 3. Definiciones:

Los Valores institucionales del Banco del Austro S.A. que deben guiar el desempeño de sus Accionistas, Directores, Funcionarios, Ejecutivos y Empleados son los siguientes.

3.1 Lealtad: Que supone actuar fiel y solidariamente con todos quienes integran y colaboran con el Banco del Austro S.A., siguiendo las directrices y procedimientos instituidos por la Administración, así como las normas reglamentarias y legales vigentes

3.2 Honradez: Que consiste en la rectitud de palabra y obra, no solo con respecto a los bienes, recursos, documentos e información de propiedad del Banco del Austro S.A., sino también con relación a lo que respecta a las personas que conforman la Institución.

3.3 Probidad: Que implica la integridad en el obrar, la decencia en el actuar, sin privilegiar ni discriminar a persona alguna, sin conceder ni recibir beneficios.

3.4 Responsabilidad: Que entraña la capacidad para asumir las funciones encomendadas y responder por el resultado de las mismas, provocando un continuo incremento en la confianza de nuestros compañeros de trabajo, superiores jerárquicos, clientes, proveedores y público en general.

3.5 Competencia: Que supone poseer y demostrar conocimientos y aptitudes para llevar a cabo con eficiencia las funciones que se desempeñan, manteniendo una permanente actualización respecto de las prácticas y técnicas de la banca empresarial.

3.6 Autocontrol: Que consiste en el equilibrio y medida de las actitudes personales, que permiten constituir a las personas en referentes institucionales por el buen ejemplo que inspiran en el ámbito en el que se desenvuelven, propiciando un mejor y más eficaz ambiente de trabajo.

3.7 Transparencia: Que implica mostrar con claridad meridiana que todas nuestras acciones institucionales se ejecutan siempre con apego a las normas y reglas aplicables y que la información sobre las mismas que deba hacerse pública será proporcionada de manera clara, veraz, completa y oportuna.

3.8 Confidencialidad.- Que entraña guardar reserva y discreción sobre la información que no puede ser divulgada y que derive de las funciones y labores que se desempeñen, evitando revelaciones que pueden ser perjudiciales a la imagen y al prestigio de la Institución y de sus integrantes

NORMAS GENERALES

ARTÍCULO 4. Observancia y Cumplimiento Normativo:

4.1 Es principio rector de las actividades del Banco del Austro S.A., la observancia y el cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador, de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y demás leyes y reglamentos aplicables, de la normativa expedida tanto por la Superintendencia de Bancos y Seguros como por la Junta Bancaria, así

como por las disposiciones emanadas de la Junta General de Accionistas, el Directorio y demás organismos internos con facultad dispositiva.

4.2 Los Directores, Funcionarios, Ejecutivos y Empleados, que por sus funciones y labores deban atender asuntos relacionados con la respectiva normativa, deberán acatar siempre las disposiciones vigentes en materia de obligaciones fiscales y tributarias, transparencia de información, derechos del consumidor, relaciones laborales y responsabilidad ambiental.

4.3 Las políticas, normativas y procedimientos relativos a la prevención y lavado de activos serán de prioritaria e inexcusable observancia por todos quienes se encuentren de cualquier manera involucrados en esta problemática.

4.4 Los Funcionarios, Ejecutivos y Empleados deben atender a las Resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, así como a los Manuales de Funciones, Procesos y Procedimientos, particularmente al Manual de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos y a las instrucciones u órdenes de sus superiores jerárquicos. Los Empleados se regirán también por la normativa contenida en el Reglamento Interno de Trabajo.

ARTÍCULO 5. Relaciones con los Clientes

En sus relaciones con los clientes, los Funcionarios, Ejecutivos y Empleados, deberán:

Conducirse ajustándose a la verdad, con información y/o publicidad clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, válida, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por el Banco, especialmente en los aspectos financiero, jurídico, comercial y operativo, incluyendo sus riesgos y consecuencias.

Los Funcionarios, Ejecutivos y Empleados deberán:

Actuar debidamente, sin buscar beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un Accionista, Director, Funcionario, o Ejecutivo o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;

5.2 Reconocer, la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;

5.3 Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.- Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;

5.4 Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);

5.5 La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este código;”

6.6. Plan estratégico y de marketing

6.6.1. Estrategia general de marketing

El papel principal del planeamiento estratégico, conjuntamente con los canales de distribución, es preciso señalarlos pues de ellos dependerá el alcanzar el mercado permisible, en este caso, se agruparían servicios afines como: tarjetas de crédito, productos como cuentas corrientes y de ahorros; tasas de intereses competitivas en el mercado, etc.; que la competencia no puede ofrecer.

Las deducciones derivados en la inteligencia de mercados, establece que se ha visto la necesidad de atacar a los nuevos nichos de mercado financieros que se encuentran desatendidos en el sector de Montufar, en especial en lo que respecta a comercio y agricultura; este nicho de mercado por medio de la creación del nuevos productos y servicios financieros, encaminados a la satisfacción del cliente brindando servicios de calidad, con procesos rápidos de atención en créditos y apertura de cuentas sin costo para el cliente, se convierte en una filosofía de marketing estratégico en el momento de aperturar nuevas agencias del Banco.

Con la aplicación de estas estrategias se obtendrá ventaja competitiva frente a los escasos canales de distribución de la competencia en el sector; la organización debe especializarse en productos y servicios financieros más eficientes, conceder un excelente servicio competitivo al cliente financiero consiguiendo como efectos de un desarrollo rápido y una renta alta en utilidad.

6.6.2. Estrategias de promoción y publicidad

PROMOCIONES

Las promociones conviene ser más atractivas y ambicionadas por los clientes de productos financieros, y deben sortearse en épocas, ciclos o fases; en donde los clientes creen más intereses de satisfacción por el servicio recibido en la Agencia del Banco del Austro S.A; puede ser en temporadas de compra como en los meses de diciembre, mayo y abril, que son fechas donde la gente se reúne para pasar en familia por ser fechas importantes en el calendario.

CAMPAÑA DE RELACIONES PÚBLICAS:

El Banco del Austro S.A; debe tener políticas de implementación de campañas de relaciones públicas en sitios que la organización designe para el efecto como: “Salón de la Institución” o un salón que pueda difundir sus políticas crediticias y tasas de interés de captación de dinero.

En el caso de no contarlo, un salón de eventos del lugar donde opera en el mercado de influencia; incitando a todos los medios de comunicación fundamentalmente a Radio difusoras, canales de televisión, y prensa escrita, así como también, al actor principal como es el cliente.

MARCA

Uso de la prensa escrita precisa como por ejemplo, Diario “El Norte”, Semanario “La Prensa”, Diario “La Hora”; y medios televisivos locales, como Nortvisión.

ELEMENTOS VISUALES.

Como piezas publicitarias crearemos afiches relacionados a los productos y servicios financieros letrado electrónico, exhibidores, el anuncio en la prensa y además el comercial en la radio y televisión.

VISUALES DIRECTOS: AFICHES

Etapas de Lanzamiento (1 er. Período)

Gráfica, full color, tamaño 65x40, cantidad 1.500 unidades, Costo: 0,60 centavos de dólar cada uno. Total: 900,00 dólares.

TEXTOS DIRECTOS: TRÍPTICOS

Gráfica, full color, tamaño 27x 19, cantidad 3.000 unidades Costo: 0,90 centavos de dólar cada uno. Total: 2.700,00 dólares

TEXTUALES INDIRECTOS: EXHIBIDORES:

Gráfica, full color, tamaño 60 x 55, cantidad 800 unidades, Costo: 2.50 dólares cada uno. Total: 2.000 dólares.

Promociones (nuevos canales de entretenimiento)

Boletos, gráfica, full color 12 x 6, cantidad 20.000 unidades, Costo: 0.05 centavos de dólar cada uno. Total: 1.000

Medio de Televisión, Medio Radio, Medio Prensa

Total 6.600 dólares.

LOS MEDIOS

Es la planificación una parte fundamental de la información a difundir en las organizaciones; es el análisis de la oferta de medios en un sentido más amplio, es la optimización económica en la utilización de los mismos, es por ello que para realizar pautas en los medios de comunicación con mayor cobertura y sintonía de acuerdo a los resultados que en el estudio de mercado se dieron en cuanto a los medios de comunicación.

Apoyar con gráficas piezas publicitarias acordes a los medios elegidos.

PAUTAJE

Se obtienen tres etapas, que se las desarrollará en el lapso de seis meses

CAMPAÑA PUBLICITARIA

OBJETIVO: El objetivo de la presente campaña publicitaria, o campaña de comunicación es posicionar a la Agencia del Banco del Austro S.A; en la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar, en la mente del consumidor.

A QUIEN ESTÁ DIRIGIDA: Comerciantes y agricultores del cantón Montúfar, así como a toda persona natural o jurídica del sector.

SELECCIÓN DE MEDIOS: Para la selección de medios se ha considerado en qué medida coincide el perfil del público del medio de comunicación con el público objetivo.

Los medios publicitarios elegidos son:

RADIO: La publicidad por radio se la realizará en Radio Montufar, en el espacio de comerciales del noticiero del medio día, ya que tiene mayor sintonía, y es transmitido en un horario donde se encuentra la familia reunida.

TELEVISIÓN: Se realizará en Nortvisión, en el espacio de comerciales del noticiero del medio día, ya que tiene mayor sintonía, y es transmitido en un horario donde se encuentra la familia reunida.

CAPÍTULO VII

7. IMPACTOS

En el presente capitulo presentamos una investigación prospectiva; en vista de que se pretende determinar a futuro determinado las huellas positivas o negativas que se generan con la ejecución de la propuesta del proyecto que es la apertura de la Agencia del Banco del Austro S.A; en la ciudad de San Gabriel, es decir, explícitamente con la ingeniería del proyecto.

De entre las tantas metodologías investigativas existentes para el análisis técnico de los impactos se ha escogido la que a continuación se explica paso a paso:

1. Se ha determinado las áreas o ámbitos en las cuales se realizará el análisis de impactos; las mismas que son: social, económico, educativo, empresarial, cultural, tecnológico, organizacional.
2. Se planea parámetros cuantitativos de los niveles de impactos sobre la base de los siguientes valores:
 - 3 Impacto Ato Negativo
 - 2 Impacto Medio Negativo
 - 1 Impacto Bajo Negativo
 - 0 No hay impacto

1. Impacto Bajo Positivo

2. Impacto Medio Positivo

3. Impacto Alto Positivo

3. Para cada área se diseñó una matriz en la primera fila se transcribe los niveles de impactos del ítem anterior, mientras que en la primera columna se determinan los sub aspectos o indicadores (4 al menos) de cada área.
4. Para cada indicador planteado se asigna un nivel de impacto. Asignación que es argumentado o analizado bajo la matriz; es decir, se plantean las razones o circunstancias por las que se asignó el valor o nivel de impacto.
5. Para encontrar el valor y nivel de impacto del área se ha dividido la sumatoria de los valores para el número de indicadores. Este procedimiento se utilizó para todas las áreas.
6. Finalmente se determina el impacto global o general del proyecto con un procedimiento similar al explicado en pasos anteriores, solo que se sustituye la columna indicadores por las áreas analizadas asignando los valores a los niveles de impactos según lo obtenido matemáticamente.

7.1. Impacto social

Tabla N° 52

Matriz de impacto social

Niveles de impacto		Valores Negativos				Valores Positivos		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
Nº	Indicador							
1	Medición del progreso local							3
2	Monitoreo de resultados sociales							3
3	Sectores de la población						2	
4	Bienestar Social						2	
TOTAL		0	0	0	0	0	4	6

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

$$IMPACTO\ TOTAL = \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$= \frac{10}{4} = 2,5 = 3$$

Análisis:

- En la actividad social por ser una comunidad con mucha gente emprendedora es necesario atender a todo el cantón en todas sus actividades para poder medir el progreso regional que se asentará por la apertura de la agencia. Por otra parte, el monitoreo de resultados sociales que desencadenará el Banco por el manejo de dinero es importante dentro del contexto social así como los sectores a los que le servirá el banco con sus productos y servicios. Y por último, el bienestar social que generará el banco dentro de las familias en especial en el comercio, como podemos observar en éstos dos últimos indicadores su

nivel es bajo por lo que resta potencializar a su máxima expresión con el propósito de ir generando expectativas.

7.2. Impacto económico

Tabla N° 53

Matriz impacto económico

Niveles de impacto		Valores Negativos				Valores Positivos		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
N°	Indicador							
1	Actividad económica							3
2	Optimización de recursos							3
3	Ingreso de divisas						2	
4	Sueldos						2	
5	Utilidades por inversiones							3
6	Ahorros							3
7	Impuestos						2	
TOTAL		0	0	0	0	0	6	12

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

$$= \frac{18}{7} = 2,57 = 3$$

- En la actividad social por ser una comunidad con mucha gente emprendedora se dedica al comercio y la agricultura en todo el cantón Montúfar, por eso se encuentra en el nivel alto positivo.
- Es conveniente tomar en cuenta el ingreso de divisas, optimización de recurso y el ahorro, pues sus niveles son bajo positivo es necesario realizar diferentes políticas o seminarios para mantener al máximo nivel.

- Sueldo, utilidades por inversiones, impuestos son los puntos que se encuentran en el nivel medio positivo; eso quiere decir, que son un factor más importante para el impacto económico.

7.3. Impacto educativo

Tabla N° 54

Matriz impacto educativo

Niveles de impacto		Valores Negativos				Valores Positivos		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
N°	Indicador							
1	Fuentes de consulta			-1				
2	Base para investigaciones					1		
3	Desarrollo de competencias					1		
4	Nivel económico						2	
5	Capacitación						2	
TOTAL		0	0	-1	0	2	4	0

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

$$IMPACTO\ TOTAL = \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$= \frac{5}{5} = 1$$

Análisis:

El impacto educativo es en el que se debe trabajar debido a su nivel bajo positivo que debido a que no se cuenta con lo necesario para brindar las investigaciones de todo tipo y en especial en el área de los manuales para instituciones, manuales de procedimientos únicos que servirán para efectivizar las situaciones administrativas.

7.4. Impacto empresarial

Tabla N° 55

Matriz de impacto empresarial

Niveles de impacto		Valores Negativos				Valores Positivos		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
N°	Indicador							
1	Satisfacción del cliente						2	
2	Continuidad del servicio							3
3	Participación en el mercado			-1				
4	Punto de equilibrio			-1				
5	Desempeño						2	
6	Capacitación							3
7	Estructura de compensación							3
TOTAL		0	0	-2	0	0	4	9

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

$$IMPACTO\ TOTAL = \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$= \frac{11}{7} = 1,57 = 2$$

Análisis:

El impacto empresarial, es necesario poner mayor énfasis en lo que respecta a los indicadores de participación de mercado, pues como se determina la agencia del Banco del Austro S.A; inicia sus respectivas labores como intermediaria financiera y pues la captación de clientes estará dada en un promedio de dos años hasta establecerse como institución en el cantón Montúfar.

Por otra parte, es necesario poner énfasis en la satisfacción del cliente y en el nivel de desempeño de los empleados con el propósito de ir armando presencia en el sector para poder mejorar el indicador de factores empresariales.

7.5. Impacto cultural

Tabla N° 56

Matriz de impacto cultural

Niveles de impacto		Valores Negativos				Valores Positivos		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
N°	Indicador							
1	Planeación						2	
2	Dirección							3
3	Organización							3
4	Seguimiento y evaluación							3
TOTAL		0	0	0	0	0	2	9

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

$$IMPACTO\ TOTAL = \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$= \frac{11}{4} = 2,75 = 3$$

Análisis:

En relación al impacto cultural es necesario realizar una planificación adecuada que comparta con las costumbres del sector donde influirá la agencia, con el propósito de generar más confianza entre los clientes que sean parte de esta institución, así como también, seguir manteniendo elevados los índices de dirección y organización de los objetivos y metas que

tiene la organización con sus clientes, para de esta manera reforzar una fidelización de mercado o nichos de mercado.

7.6. Impacto tecnológico

Tabla N° 57

Matriz de impacto tecnológico

Niveles de impacto		Valores Negativos				Valores Positivos		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
Nº	Indicador							
1	Innovación tecnológica							3
2	Competitividad						2	
3	Desarrollo tecnológico						2	
4	Maquinaria y equipo							3
5	Planeación tecnológica							3
TOTAL		0	0	0	0	0	4	9

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

$$IMPACTO\ TOTAL = \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$= \frac{13}{5} = 2,6 = 3$$

Análisis:

En lo que se refiere a un impacto de tecnología los indicadores son altos, sin embargo, en lo que se refiere a competitividad y desarrollo están bajos los indicadores lo que se hace necesario que se ponga mayor conocimiento en estas áreas para que el banco pueda mejorar su nivel de ingresos.

Por otra parte la planeación tecnológica como la maquinaria y equipo son actualizados para que el cliente tenga el mejor acceso a la tecnología de punta en el país y en el mundo.

7.7. Impacto organizacional

Tabla N° 58

Matriz de impacto organizacional

Niveles de impacto		Valores Negativos				Valores Positivos		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
Nº	Indicador							
1	Cobertura capacitación			-1				
2	Calidad de capacitación						2	
3	Relación costo beneficio							3
4	Retorno sobre inversión							3
5	Beneficios netos							3
TOTAL		0	0	-1	0	0	2	9

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

$$IMPACTO\ TOTAL = \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$= \frac{5}{5} = 1$$

Análisis:

En relación al impacto organizacional, es preciso señalar, que en lo que respecta a cobertura de capacitación es una necesidad que los empleados nuevos deban ser capacitados de acuerdo al orden de antigüedad, en este nuestro caso la agencia al ser nueva poseerá empleados con escasa capacitación en relación a las metas del Banco, por tal razón con el tiempo se potencializará este indicador. Por otra parte, es necesario manifestar que los otros indicadores como la relación costo beneficio, retorno de la inversión, y beneficios netos deben mantenerse en ese nivel.

7.8. Impacto**Tabla N° 59****Matriz de impacto ambiental**

Niveles de impacto		Valores Negativos				Valores Positivos		
		-3	-2	-1	0	1	2	3
N°	Indicador							
1	Desechos de basura	-3						
2	Emisión de gases		-2					
3	Afectación por ruido							3
4	Calidad de aire							3
5	Eficiencia energética						2	
TOTAL		-3	-2	0	0	0	2	6

Elaborado por: La Autora
Año: 2015

$$IMPACTO\ TOTAL = \frac{\text{Niveles de Impacto}}{\text{Número de indicadores}}$$

$$=3/5=0,6$$

Análisis:

En relación al impacto ambiental, es preciso señalar, que en lo que respecta a cobertura de desechos de basura existe un alto índice de desperdicios de papel, lo cual si exige un cuidado para el medio ambiente; en relación a la emisión de gases se obtiene que existe una planta que funciona con combustible a diesel, emanando gases tóxicos al medio ambiente, lo que hace necesario tener precaución al medio ambiente, no existe emisión de ruido, ni afectación al aire así como tampoco derroche de energía, por lo que se evidencia una mínima capacitación sobre medio ambiente.

BIBLIOGRAFÍA

Alarcón, J. (1998). *Reingeniería de procesos*. Madrid: Fundación Confemetal.

Eljuri, A. (2014). Memorias Banco del Austro S.A. *Memorias* , 2.

Rossetti, P. (s.f.). *Introducción a la Economía*.

LINKOGRAFÍA

Acevedo, R. (s.f.). *La banca pública del desarrollo: eficiencia, impacto y buena prácticas*.

Recuperado el 03 de enero de 2015, de ALIDE:
http://www.alide.org/download/Financ_Sectorial/fn10_fin_IFB_BDeficiencia.pdf

Acosta, A. (s.f.). *Ecuador frente a la crisis económica internacional: un reto de múltiples*

aristas. Recuperado el 07 de enero de 2015, de
https://www.usfq.edu.ec/publicaciones/polemika/Documents/polemika001/polemika001_005_articulo001.pdf

AIFE. (s.f.). *AIFE*. Obtenido de <http://www.aife.com.ec/hts/Boletin9/b92.htm>

Amaya, J. (s.f.). *Gerencia: Planeación y Estrategia*. Recuperado el 06 de 02 de 2015, de

<https://books.google.es/books?id=8Flzg6f8dOsC&pg=PA14&dq=concepto+de+planeaci%C3%B3n+estrategica&hl=es&sa=X&ei=ScvTVOrdDqLCsASdmoCoDg&ved=0CCsQ6AEwA>
 A#v=onepage&q=concepto%20de%20planeaci%C3%B3n%20estrategica&f=false

Arango, L. A. (s.f.). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de

<http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo56.htm>

Austro, B. d. (s.f.). Recuperado el 26 de enero de 2015, de

http://www.bancodelaustro.com/emp_historia.php

Baca, G. (s.f.). *Presupuesto de inversiones*. Obtenido de

<http://www.aulafacil.com/proyectos/curso/Lecc-11.htm>

Carchi, P. d. (08 de 03 de 2013). *Prefectura Carchi*. Obtenido de

<http://www.carchi.gob.ec/index.php/informacion-cantonal/canton-montufar>

Colombia, U. d. (09 de 01 de 2015). *Seminario de Investigación*. Recuperado el 15 de 01 de 2015, de Universidad Nacional de Colombia: http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/IDEA/2007219/lecciones/cap_4/sub8.html

Conceptos. (07 de junio de 2012). <http://sobreconceptos.com/banca>. Obtenido de <http://sobreconceptos.com/banca>

Economía.com. (s.f.). *Tasas de interés*. Obtenido de http://www.economia.com.mx/tasas_de_interes.htm

Ecuador, B. C. (s.f.). *Depósitos y captaciones del sistema financiero*. Obtenido de http://www.bcentral.cl/estadisticas-economicas/metodologias-estadisticas/pdf_em/Depositos_captaciones_sistema_financiero.pdf

Escoto, R. (2007). *Banca Comercial*. Costa Rica, Costa Rica: Euned. Recuperado el 03 de enero de 2015, de <https://books.google.es/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA42&dq=que+es+la+banca+comercial&hl=es&sa=X&ei=6vXQVKWOI8mvggTdi4I4&ved=0CCIQ6AEwAA#v=onepage&q=que%20es%20la%20banca%20comercial&f=false>

Espinoza, R. (2014). *Ministerio Cordinador de Producción, Empleo y Competitividad*. Obtenido de <http://www.produccion.gob.ec/el-crecimiento-economico-y-productivo-de-ecuador-es-inclusivo-y-democratico/>

Gestiopolis. (s.f.). *Contabilidad y finanzas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/no7/tasa%20activa.htm>

Hamel, G. (2008). *El Futuro de la Administración* . Bogotá, Colombia: Norma. Recuperado el 06 de 02 de 2015, de https://books.google.es/books?id=zr04aelBHnC&pg=PA201&dq=fundamentos+filosoficos+de+la+administraci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ei=j8_TVNnPPMikNvPAgtgF&ved=0CC8Q6AEwAQ#v=onepage&q=fundamentos%20filosoficos%20de%20la%20administraci%C3%B3n&f=false

Hamilton, M. (2005). *Formulación y evaluación de proyectos tecnológicos empresariales aplicados*. Bogotá, Colombia: Andrés Bello. Recuperado el 04 de 02 de 2015, de <https://books.google.es/books?id=PfpYxDclwUMC&pg=PT154&dq=concepto+de+evaluaci%C3%B3n+financiera&hl=es&sa=X&ei=KJfTVKXsOIa9ggTQsoGICQ&ved=0CDsQ6AEwAw#v=onepage&q=concepto%20de%20evaluaci%C3%B3n%20financiera&f=false>

Lawrence, G. (2005). *Fundamentos de inversión* . Madrid, España: Pearson . Recuperado el 22 de enero de 2015, de <https://books.google.es/books?id=ITMNR9MUjuAC&pg=PA90&dq=concepto+de+rentabilidad&hl=es&sa=X&ei=WYTTVLuqMoS7ggTfiYKYAw&ved=0CCIQ6AEwAA#v=onepage&q=concepto%20de%20rentabilidad&f=false>

Lidón, J. (s.f.). *Conceptos Básicos de Economía*. VALENCIA, España: REPROVAL. Recuperado el 03 de enero de 2015, de https://books.google.es/books?id=R4hka9OjWQ0C&pg=PA137&dq=conceptos+de+mercado&hl=es&sa=X&ei=rG3RVL6wLcWogwT_uoPoBA&ved=0CCgQ6AEwAQ#v=onepage&q=conceptos%20de%20mercado&f=false

López, I. (2000). *Expansión.com*. Obtenido de Entidad financiera : <http://www.expansion.com/diccionario-economico/entidad-financiera.html>

Macedo, J. (2006). *Economía*. México, México: Umbral. Recuperado el 04 de 02 de 2015, de <https://books.google.es/books?id=0KksqC7ymJcC&pg=PA45&dq=concepto+de+oferta&hl=es&sa=X&ei=->

0LSVMiNLYPwggTA9ICICg&ved=0CC4Q6AEwAg#v=onepage&q=concepto%20de%20oferta&f=false

Maqueda, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Madrid, España: Edigrafos S.A. Recuperado el 04 de 01 de 2015, de https://books.google.es/books?id=w_ULBtVKf64C&pg=PA70&dq=Un+producto+es+algo+que+se+considera+capaz+de+satisfacer+una+necesidad+o+un+deseo.+Un+producto+puede+ser+un+objeto,+un+servicio,+una+actividad,+una+persona,+un+lugar,+una+organizaci%C3%B3n+o+una+ide

Morales, G. (10 de 02 de 2014). *Tusfinanzas*. Recuperado el 09 de 02 de 2015, de Programa de educación financiera: <http://tusfinanzas.ec/estructura-del-sistema-financiero-del-ecuador/>

Rivera, J. (2007). *Dirección de marketing: fundamentos y aplicaciones*. MADRID, ESPAÑA: ESIC. Recuperado el 04 de 01 de 2015, de <https://books.google.es/books?id=NTR1DkBBIW8C&pg=PA148&dq=concepto+de+consumidor&hl=es&sa=X&ei=mTrSVOfEIIWegwTGnoHYAg&ved=0CCkQ6AEwAQ#v=onepage&q=concepto%20de%20consumidor&f=false>

Sánchez, K. (2008). *PROYECTO DE TITULARIZACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL COMO MÉTODO PARA OBTENER RECURSOS FINANCIEROS EN EL*

SECTOR BANCARIO. Investigación , Guayaquil. Recuperado el 13 de marzo de 2015, de [https://www.dspace.espol.edu.ec/.../TESIS%20TITULARIZACION%](https://www.dspace.espol.edu.ec/.../TESIS%20TITULARIZACION%20)

Turismo, M. d. (12 de 01 de 2015). *Tulcanonline*. Obtenido de <http://www.tulcanonline.com/index.php/turismo/canton-montufar/ciudad-de-san-gabriel.html>

Vera, D. (2010). *INEC*. Recuperado el 09 de 01 de 2015, de Resultados del censo 2010 de población y vivienda del Ecuador: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/carchi.pdf>

Welch., H. G. (2007). *Presupuestos: planificación y control*. México: Prentice Hall Inc.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA HABITANTES**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****ENCUESTA DIRIGIDA A LOS HABITANTES DEL CANTÓN
MONTÚFAR****ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN EL
CANTÓN**

GRACIAS por tomar parte en este interesante estudio. Su participación nos ayudará a lo que la gente de nuestra comunidad piensa sobre los servicios ofrecidos por la banca tradicional en el Cantón Montúfar. Los resultados le proporcionaran a la Banca, vistas de fondo adicionales de cómo servir mejor a las necesidades del público en la comunidad. Sus actitudes, preferencias y opiniones son importantes para este estudio; se mantendrán en estricta confidencialidad.

INDICACIONES: POR FAVOR, LEA CADA PREGUNTA CUIDADOSAMENTE, RESPONDA A LA PREGUNTA LLENANDO EL (LOS) CUADRO(S) CORRESPONDIENTE(S) QUE REPRESENTEN SU(S) RESPUESTA(S).

INFORMACION GENERAL

EDAD: 1-20 ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-59 ☐ 60-69 ☐

GÉNERO: Masculino ☐ Femenino ☐

NIVEL DE INGRESOS: Menos de \$500 ☐ \$500 a \$1000 ☐ \$1000 a \$2000 ☐ Más de \$2000 ☐

RESIDENCIA: Urbano ☐ Rural ☐

OCUPACIÓN: _____ NIVEL DE INSTRUCCIÓN: _____

1. ¿Es Ud., cliente de alguna institución financiera?

SI NO ¿Cuál?.....

2. ¿Cuántos Bancos o cooperativas conoce Ud., que funcionen en el sector?

Bancos:.....

Cooperativas:.....

3. ¿Por qué tiene Ud., cuenta en esta institución?

Servicio ☐

Intereses ☐

Rapidez en el desembolso ☐

Cercanía ☐

Tradición ☐

4. ¿Indique que tipo de servicios utiliza dicha Institución?

Cta. De Ahorros ☐

Cta. Corriente ☐

Tarjeta de Crédito ☐

Créditos ☐

Pólizas ☐

5. ¿Usted recuerda con cuanto hizo la apertura de la cuenta en su Banco?

\$1 - \$10 USD ☐

\$20 - \$30 USD ☐

\$30 - \$60 USD ☐

\$60 - \$100 USD ☐

\$100 - en adelante ☐

6. ¿A cuánto asciende su saldo actual?

\$20 - \$50 USD ☐

\$100 - \$200 USD ☐

\$200 - \$350 USD ☐

\$350 - \$1000 USD ☐

\$1000 – en adelante ☐

7. ¿Ha solicitado crédito en alguna Institución financiera?

SI ☐ NO ☐ ¿Cuál?.....

8. ¿Qué dificultades ha encontrado al solicitar un crédito?

Garantías ☐

Encaje ☐

Mucho tramite ☐

Servicio ☐

Otros ☐

9. ¿Qué cantidad aproximada estaría Ud., dispuesto a solicitar?

\$100 - \$500 USD ☐

\$500 - \$1500 USD ☐

\$3000 - \$6000 USD ☐

\$6000 - \$10000 USD ☐

\$10000 – en adelante ☐

10. Cuando Ud. solicita un crédito a una Institución financiera su uso es para:

Activos Fijos ☐

Capital de trabajo ☐

Microcrédito ☐

Consumo ☐

11. ¿Cómo calificaría al Banco del Austro S.A., en:

Servicios Bancarios	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Servicio brindado por el personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La factibilidad en su transacción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Son buenas las promociones y rifas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los beneficios que ofrece	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención al cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El nivel de la Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Ahora queríamos saber en qué medida utiliza usted realmente cada uno de los siguientes servicios del Banco del Austro S.A.

<i>Servicios Cooperativos</i>	<i>Habitualmente</i>	<i>Ocasionalmente</i>	<i>Rara vez</i>	<i>Nunca</i>
Plan de Capitalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Depósitos a plazo fijo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarjetas de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Líneas de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio de Cajeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cajero automático de 24 horas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ahorro a la vista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo se enteró de los servicios del Banco del Austro S.A.? (Elija una opción)

Radio ☐

Televisión ☐

Diario ☐

E-mail ☐

Redes sociales ☐

Trípticos ☐

Letreros publicitarios ☐

Otros _____

14. Le gustaría que el Banco del Austro S.A., apertura una nueva agencia en el Cantón Montúfar, para poder atenderle con mayor agilidad?

SI ☐ NO ☐ ¿Por qué?.....

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN EN ESTE ESTUDIO!

EN VERDAD APRECIAMOS MUCHO SU TIEMPO Y SUS OPINIONES

ANEXO 2

CONTRATO DE TRABAJO

En la ciudad de TULCAN, a los 20 días del mes de MAYO del año dos mil catorce, en la celebración del presente contrato, quienes a continuación asistimos de manera libre y voluntaria, procedemos a suscribir el presente CONTRATO DE TRABAJO, el mismo que lo convenimos en los siguientes términos y condiciones:

PRIMERO.- COMPARECIENTES.-

A la celebración del presente contrato, interviene, por una parte, el BANCO DEL AUSTRO S.A. por intermedio del Ingeniero González Vintimilla Pedro José, como apoderado del Gerente General y representante legal del Banco del Austro S.A. Ingeniero Guillermo Talbot Dueñas, quien para efectos de este contrato se denominará como "Empleador" y/o "Banco"; y, por otra, interviene el señor(a) BOLANOS PASPUEL ELIANA GUADALUPE, nacionalidad ecuatoriana de 27 años de edad, de estado civil SOLTERA, domiciliado en la calle Argentina y Manabí, en la Ciudad de TULCAN, portador de la cédula de ciudadanía No. 0401438536, quien para efectos de este contrato se denominará en lo posterior como "Empleado" o simplemente "El funcionario". Los comparecientes son mayores de edad, capaces para celebrar esta clase de contratos.

SEGUNDO.- OBJETO.-

El Banco por intermedio del Ingeniero González Vintimilla Pedro José, como apoderado del Gerente General y representante legal del Banco del Austro S.A. Ingeniero Guillermo Talbot Dueñas, procede a contratar los servicios lícitos y personales del señor(a) BOLANOS PASPUEL ELIANA GUADALUPE, para que los preste en calidad de AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE TIC, con sede en la ciudad de TULCAN, debiendo por efecto de esta contratación el Funcionario, realizar su trabajo, con sujeción a los órdenes, instrucciones y políticas dictadas por el Directorio, La Presidencia y la Gerencia General del Banco, así como dar cumplimiento estricto a lo dispuesto en el Estatuto del Banco, en sus Reglamentos Internos, en sus sistemas operativos y funcionales, en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Seguros, Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria y demás leyes conexas, para el caso concreto de funcionarios de la característica del contrato. Realizará sus actividades con dedicación, esmero y cuidado debidos, en el tiempo y lugar convenidos.

TERCERO.- REMUNERACIÓN.-

El empleado por la prestación de sus servicios, percibirá mensualmente la suma de CUATROCIENTOS CON 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 400.00) Más todos los beneficios legales establecidos y vigentes, cantidad que le será depositada mensualmente en una cuenta de ahorros que para el efecto será abierta en el Banco del Austro S.A.

CUARTO.- PLAZO.-

El presente contrato es a prueba por el tiempo de NOVENTA DIAS, contados a partir de la presente fecha, tiempo durante el cual las partes lo podrán dar por terminado libremente sin intervención de autoridad administrativa o judicial del trabajo alguna. Vencido el período de prueba el presente contrato se transforma en uno a plazo fijo por el tiempo de UN AÑO. Se podrá concluir con el presente contrato en conformidad con la ley. Concluido el año de plazo si las partes no se hubieren notificado recíprocamente su terminación con treinta días de anticipación al vencimiento, el presente contrato se transforma en contrato a plazo indefinido.

QUINTA.- JORNADA DE TRABAJO

El trabajador laborará en un horario de 8:30 a 17:30, incluido una hora para el lunch, de lunes a viernes, en jornadas de ocho horas diarias y cuarenta horas semanales, según lo dispuesto en el código de Trabajo.

SEXTA.-

El empleado, manifiesta que los ingresos que percibirá mensualmente por los servicios prestados de conformidad con la cláusula tercera, y por tiempo en la cláusula cuarta del contrato, no se destinará a actividad ilícita alguna, de aquellas sancionadas por las leyes Ecuatorianas.

SEPTIMA.- CONFIDENCIALIDAD.-

Se establece que es reservada y confidencial toda información referente o contenida en manuales, procedimientos técnicos, operativos o comerciales, bases de datos, lista de clientes, inversionistas, empleados, relaciones de negocios y contractuales y cualquier otra clase de información respecto de las operaciones o cualquier otro asunto del Banco del Austro S.A. o de sus clientes, que sea facilitada o entregada al empleado en razón de las funciones a él encomendadas, o que de cualquier manera llegare a su conocimiento; por lo que el empleado está obligado a guardar respecto de dicha información absoluta reserva y confidencialidad, aun cuando su relación laboral, comercial o de cualquier orden directo o indirecto con el Banco haya terminado; asumiendo, en caso de divulgación o utilización no autorizada de esta información, las responsabilidades administrativas, civiles y penales que correspondan.

OCTAVA.- En todo cuanto no se pactare expresamente, se entienden incorporadas al presente contrato las disposiciones aplicables del Código del Trabajo. Los comparecientes se facultan mutuamente para registrar este contrato en la Inspectoría de trabajo de la ciudad de TULCAN. Lido que fuere el presente acuerdo, se ratifican en su contenido, lo aceptan en todas sus partes y lo aprueban firmando al final en cuatro ejemplares en esta ciudad de TULCAN en la fecha consignada al inicio de este documento.

[Firma manuscrita]

 EMPLEADOR

ANEXO 3.



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR
 En uso de la facultad que le confiere la Ley General de Instituciones del Sistema
 Financiero por cuanto el
BANCO DEL AUSTRO S.A.
 ha llenado todos los requisitos legales, le otorga el presente

"CERTIFICADO DE AUTORIZACION"

para que pueda establecer una Sucursal
 en la ciudad de TULCAN la misma que funcionará
sujetándose a las disposiciones legales de la Ley General
de Instituciones del Sistema Financiero y las normas
reglamentarias que expida esta Superintendencia de Bancos.

Quito, a 10 de enero de 1995

EL SUPERINTENDENTE DE BANCOS (E)

JOSE ITURRALDE ARTEAGA

LA SECRETARIA GENERAL

DRA. MARIA ANTONIETA PONCE POSSO

NOTA : El presente certificado deberá exhibirse en el sitio más visible para el público